

# Condizioni generali di vendita online

In vigore dal 16 settembre 2026

## 1. Venditore e ambito di applicazione

Le presenti Condizioni generali disciplinano gli acquisti effettuati sul sito <https://www.isolani.com> da clienti che agiscono in qualità di consumatori.

Il venditore è **Istituto Ottico Isolani S.r.l.**, con sede legale in Corso Buenos Aires 75R, Genova, REA GE-417766, partita IVA IT01551730995, sede operativa e-commerce in Via XXIII Settembre 4, Località Gattorna, 16047 Moconesi (GE), e-mail [eshop@isolani.com](mailto:eshop@isolani.com), telefono **0185 934986**.

Per "Consumatore" si intende la persona fisica che acquista per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Per acquisti professionali o con finalità d'impresa possono applicarsi condizioni separate, da richiedere prima dell'ordine.

Le presenti Condizioni si applicano alle destinazioni abilitate e selezionabili nel checkout. Le disponibilità, i limiti d'ordine, le modalità di consegna e i mezzi di pagamento possono variare in base alla destinazione e sono mostrati prima dell'invio dell'ordine.

La versione applicabile è quella resa disponibile al cliente prima dell'ordine. Le modifiche successive non incidono sugli ordini già conclusi.

## 2. Informazioni sui prodotti

Le pagine prodotto descrivono le caratteristiche essenziali, le varianti disponibili, il prezzo e, ove applicabile, i tempi indicativi di preparazione. Le immagini aiutano a rappresentare il prodotto, ma colori e proporzioni possono variare in funzione dello schermo; fanno fede le caratteristiche tecniche e le opzioni selezionate nel riepilogo d'ordine.

Isolani vende esclusivamente prodotti nuovi e originali, provenienti dal produttore o dalla filiera di fornitura autorizzata. Prima della spedizione esegue controlli tecnici e qualitativi adeguati alla natura del prodotto, verificando la corrispondenza con l'ordine, l'integrità apparente, i codici identificativi disponibili e l'idoneità del confezionamento, senza alterare i sigilli originali del fabbricante.

Il cliente deve controllare attentamente prodotto, quantità, variante, parametri, indirizzi e prezzo prima di inviare l'ordine. Per lenti a contatto e occhiali con lenti graduate si applicano anche gli articoli 6 e 7.

## 3. Procedura d'ordine e conclusione del contratto

Il cliente seleziona i prodotti, verifica il carrello, fornisce i dati richiesti, sceglie consegna e pagamento e, prima dell'invio, visualizza un riepilogo con prezzo, imposte e costi applicabili. Il comando finale indica in modo inequivocabile che l'invio dell'ordine comporta un obbligo di pagamento.

L'invio dell'ordine comporta l'obbligo di pagamento. Al termine della procedura, Isolani registra l'ordine e invia senza indebito ritardo all'indirizzo indicato dal cliente un'e-mail di conferma. La registrazione dell'ordine, attestata dalla pagina di conferma e dalla relativa e-mail, costituisce accettazione dell'ordine e conclude il contratto. La conferma contiene gli elementi essenziali dell'ordine, identifica in modo univoco le Condizioni applicabili e riporta il collegamento diretto alla relativa copia pubblica immutabile, che il cliente può consultare, salvare e stampare.

L'e-mail automatica conferma l'ordine registrato dal sistema. Resta in ogni caso applicabile la verifica tecnica prevista per gli occhiali RX personalizzati.

Isolani può chiedere chiarimenti o correggere con il cliente dati palesemente incompleti o incoerenti. Nessuna modifica del prodotto o sostituzione viene effettuata senza il consenso espresso del cliente.

## 4. Disponibilità ed errori evidenti

La disponibilità mostrata sul sito può cambiare durante l'elaborazione dell'ordine. Se un prodotto risulta indisponibile, Isolani informa il cliente senza indebito ritardo. Un prodotto alternativo può essere fornito solo dopo l'accettazione espressa del cliente; in mancanza, la parte non disponibile viene annullata e sono rimborsate senza indebito ritardo le somme corrispondenti e gli eventuali costi di consegna non più dovuti.

In caso di prezzo o informazione manifestamente errati e riconoscibili come tali, Isolani contatta il cliente prima dell'esecuzione. Il cliente può confermare l'ordine alle condizioni corrette oppure ottenerne l'annullamento e il rimborso integrale delle somme interessate.

## 5. Prezzi, imposte, dazi e costi

Il prezzo finale, le imposte applicabili e i costi di consegna sono riepilogati nel checkout in base alla destinazione dichiarata dal cliente. Il cliente deve selezionare e confermare il Paese di consegna corretto.

Per consegne nell'Unione europea, il checkout applica il trattamento IVA previsto per la destinazione e l'operazione. Per consegne fuori dall'Unione europea, il prezzo può essere esposto senza IVA italiana quando ne ricorrono i presupposti.

Salvo che nel checkout sia espressamente indicato che dazi, imposte d'importazione e oneri di sdoganamento sono inclusi, tali importi sono determinati dalle autorità e dagli operatori del Paese di destinazione e restano a carico del destinatario. Isolani non ne determina l'ammontare. Eventuali limiti minimi o massimi d'ordine legati alla destinazione sono mostrati prima dell'invio dell'ordine.

## 6. Lenti a contatto: scelta, uso e sicurezza

Le lenti a contatto sono dispositivi medici e devono essere scelte e utilizzate nel rispetto delle istruzioni del fabbricante, delle indicazioni del professionista e della normativa applicabile.

Il servizio online per le lenti a contatto correttive è destinato al riordino consapevole di lenti già applicate o adattate professionalmente. Prima dell'acquisto il cliente è invitato a verificare che:

- marca, modello e parametri selezionati corrispondono a lenti già applicate o adattate da un professionista abilitato;
- i parametri inseriti corrispondano alle indicazioni ricevute e a una prescrizione o specifica in corso di validità, ove richiesta dalla normativa applicabile;
- l'acquisto online costituisce un riordino e non sostituisce la prima applicazione, i controlli periodici o il parere di un professionista.

In caso di prima applicazione, cambio di marca o modello, modifica dei parametri, disturbi, irritazione o dubbi sull'idoneità, il cliente deve rivolgersi a un professionista prima dell'uso.

Quando necessario per tutelare la sicurezza del cliente o rispettare la normativa applicabile alla destinazione, Isolani può chiedere ulteriori informazioni o copia di una prescrizione valida prima dell'evasione. In attesa della documentazione e della relativa verifica, la preparazione e la spedizione della parte interessata restano sospese. Le informazioni sono richieste e trattate tramite il canale sicuro indicato da Isolani.

Se la documentazione richiesta non viene fornita oppure non consente di confermare i requisiti di sicurezza o conformità applicabili, Isolani comunica il motivo, annulla la parte interessata dell'ordine e rimborsa integralmente e senza indebito ritardo le relative somme e gli eventuali costi di consegna non più dovuti. L'eventuale introduzione di un caricamento obbligatorio per specifici Paesi o prodotti sarà comunicata chiaramente nel relativo percorso di acquisto.

**Prodotto errato.** Ai fini delle presenti Condizioni, per lente a contatto errata, distinta da una lente difettosa o altrimenti non conforme, si intende una lente la cui marca, modello, tipologia o uno o più parametri non corrispondono a quanto riportato nella conferma d'ordine. Prima di aprire la chiusura originale del fabbricante sulla singola confezione commerciale, il cliente deve verificare tali dati all'esterno. L'apertura della confezione non elimina la garanzia legale per difetti o non conformità che non erano rilevabili prima dell'apertura. La confezione aperta non è invece restituibile per ripensamento; se l'errore era chiaramente rilevabile dai dati esterni prima dell'apertura, non è accettabile come semplice reso di prodotto errato, ferma la gestione dell'eventuale reclamo e i diritti inderogabili nei limiti previsti dalla legge.

## 7. Occhiali completi con lenti graduate personalizzate

Gli occhiali completi con lenti graduate tagliate, centrate e assemblate in base alla prescrizione e ai parametri individuali del cliente sono beni realizzati su misura o chiaramente personalizzati.

### 7.1 Verifica tecnica di fattibilità

Dopo l'ordine e prima dell'avvio della lavorazione, Isolani o il laboratorio incaricato verifica in modo oggettivo la compatibilità tra prescrizione, montatura, tipo di lente, centratura, trattamenti e limiti tecnici di produzione.

Se mancano dati o risultano incongruenze, Isolani contatta il cliente per chiarimenti. Nessuna modifica dei parametri, sostituzione della montatura o scelta di lenti/trattamenti differenti viene effettuata senza accettazione espressa del cliente.

Se la configurazione ordinata è oggettivamente non realizzabile o non può essere realizzata in modo conforme e sicuro, Isolani comunica il motivo e annulla l'articolo interessato. Le somme pagate per la parte interessata e gli eventuali costi di consegna non più dovuti sono rimborsati integralmente, senza indebito ritardo, mediante lo stesso mezzo di pagamento. Un

mezzo diverso può essere utilizzato soltanto in caso di impossibilità tecnica, previo accordo espresso e senza costi per il cliente.

Se lo stesso ordine contiene un occhiale completo RX e prodotti autonomi non personalizzati, l'eventuale annullamento per impossibilità tecnica riguarda soltanto l'articolo RX. Gli altri articoli proseguono normalmente; prima di modificare il resto dell'ordine Isolani informa il cliente e nessun costo aggiuntivo viene applicato senza la sua accettazione espressa. Se l'annullamento RX rende non più dovuti costi di consegna, tali costi sono rimborsati.

La verifica di fattibilità non limita la responsabilità di Isolani per la corretta realizzazione del prodotto e per la garanzia legale di conformità.

## 7.2 Recesso per ripensamento

Per gli occhiali completi le cui lenti graduate sono tagliate, centrate e montate sulla base della prescrizione e dei parametri individuali del cliente, il diritto di recesso per semplice ripensamento è escluso ai sensi dell'art. 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo, in quanto beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati.

L'occhiale completo RX ordinato come tale costituisce un unico prodotto personalizzato, comprensivo di montatura e lenti graduate: non è possibile esercitare il recesso per ripensamento limitatamente alla sola montatura o alle sole lenti. Se lo stesso ordine contiene anche prodotti autonomi non personalizzati, come un occhiale da sole acquistato separatamente, tali prodotti mantengono il diritto di recesso quando previsto dalla legge.

L'esclusione non si estende, per il solo fatto di appartenere alla categoria "occhiali", a montature acquistate senza lenti graduate, premontati standard o altri prodotti standard non modificati secondo specifiche individuali.

L'esclusione non si applica ai diritti derivanti da prodotto errato, danneggiato, difettoso o non conforme all'ordine e non limita gli altri rimedi inderogabili previsti dalla legge.

**Prodotto errato e verifica del reclamo.** Ai fini delle presenti Condizioni, per occhiale completo RX errato, distinto da un occhiale difettoso o altrimenti non conforme, si intende un occhiale il cui modello, codice, colore o misura della montatura, oppure la cui prescrizione o i cui parametri delle lenti, non corrispondono a quanto riportato nella conferma d'ordine. La mancata soddisfazione visiva o una difficoltà di adattamento non costituisce, da sola, un difetto quando le lenti risultano conformi alla prescrizione e ai parametri confermati, come attestato dalla dichiarazione di conformità rilasciata da Isolani; può dipendere, per esempio, dall'adattamento individuale o dall'adeguatezza della prescrizione fornita. In caso di reclamo, Isolani verifica sempre la corrispondenza di modello, codice, colore, misura, poteri e parametri, nonché centratura, montaggio e lavorazione. Restano pienamente coperti dalla garanzia gli errori o i difetti imputabili alla realizzazione dell'occhiale e ogni altra non conformità prevista dalla legge.

## 8. Pagamento

Il cliente può utilizzare i mezzi di pagamento effettivamente mostrati nel checkout, in funzione del Paese di consegna, dell'importo dell'ordine e delle altre condizioni applicabili. Le eventuali condizioni e i costi del singolo mezzo di pagamento, compresi quelli relativi ai servizi di pagamento rateale, sono indicati prima dell'invio dell'ordine.

Isolani non acquisisce i dati completi degli strumenti di pagamento gestiti direttamente dai rispettivi prestatori. Per i pagamenti elettronici, la preparazione e la spedizione dell'ordine iniziano solo dopo l'esito positivo del pagamento o dell'autorizzazione richiesta. L'eventuale registrazione dell'ordine con stato "in attesa", "non pagato", "annullato" o equivalente non attesta l'avvenuto incasso.

Per i mezzi che prevedono un pagamento o un accredito successivo, inclusi il bonifico e il contrassegno quando disponibili, le relative modalità e tempistiche sono comunicate nel checkout e nella conferma dell'ordine. In caso di mancato pagamento o mancata autorizzazione, Isolani può contattare il cliente e successivamente annullare l'ordine.

## 9. Consegna e trasferimento del rischio

Prodotti, costi e vettori disponibili dipendono dalla destinazione e sono indicati nel checkout. La data o l'intervallo di consegna stimato mostrato nella scheda prodotto tiene conto della disponibilità del prodotto e dei giorni lavorativi. Per gli occhiali completi con lenti graduate personalizzate, alla stima ordinaria si aggiunge il tempo necessario alla verifica e alla lavorazione delle lenti, indicativamente pari a circa 10 giorni lavorativi.

Salvo diverso termine concordato o indicato prima dell'ordine, la consegna avviene senza indebito ritardo e comunque entro il termine previsto dalla legge. In caso di ritardo, si applicano i rimedi previsti dalle norme imperative a tutela del consumatore.

Il rischio di perdita o danneggiamento passa al cliente quando lui, o un terzo da lui designato diverso dal vettore, entra materialmente in possesso dei prodotti, salvo che il vettore sia stato scelto dal cliente al di fuori delle opzioni proposte da Isolani nei casi previsti dalla legge.

Alla consegna il cliente è invitato a verificare l'integrità esterna del collo. In presenza di apertura, bagnatura, schiacciamento, manomissione o altri danni visibili, si raccomanda di rifiutare la consegna oppure di accettarla apponendo sul documento del vettore una riserva specifica che descriva l'anomalia, e di informare il Customer Care senza indebito ritardo, allegando ove possibile fotografie del collo, dell'etichetta e del prodotto.

In caso di danno non visibile alla consegna, il cliente è invitato a segnalarlo appena scoperto e, ove possibile, entro otto giorni, conservando imballi e documentazione utili. Queste indicazioni agevolano le verifiche e l'eventuale azione nei confronti del vettore; il mancato rifiuto del collo, la mancata riserva o il mancato rispetto del termine raccomandato non comportano automaticamente la perdita dei diritti inderogabili del consumatore nei confronti di Isolani.

Per gli ordini per i quali la **Protezione Acquirenti Trusted Shops** risulta attivata e confermata al cliente, quest'ultimo può avvalersene secondo i casi coperti, i limiti territoriali, l'importo e la durata comunicati da Trusted Shops. Questa tutela aggiuntiva non limita i diritti legali del consumatore, non sostituisce la garanzia legale di conformità e non costituisce adesione di Isolani a uno specifico organismo ADR. I dettagli sono disponibili nella [pagina Garanzia Trusted Shops di Isolani](#) e nelle condizioni della protezione richiamate da tale servizio.

## 10. Diritto di recesso

Quando previsto dalla legge, il consumatore può recedere senza indicarne il motivo entro quattordici giorni dal giorno in cui lui o un terzo da lui designato, diverso dal vettore, acquisisce il possesso fisico del bene. Per un unico ordine consegnato separatamente, il termine decorre dal possesso dell'ultimo bene o lotto.

Per esercitare il recesso entro il termine, il cliente può:

- se ha acquistato con un account, usare la funzione di richiesta reso disponibile in **Area personale** → **Storico e dettagli ordini** → **Dettagli** dell'ordine interessato;
- se ha acquistato come ospite, oppure in alternativa alla funzione online, inviare una dichiarazione inequivocabile tramite [WhatsApp al numero +39 010 620 4094](#), a [eshop@isolani.com](mailto:eshop@isolani.com) o all'indirizzo del venditore, specificando almeno nome e cognome, riferimento dell'ordine, prodotto interessato e volontà di recedere;
- utilizzare, se lo desidera, il modulo tipo riportato in fondo a queste Condizioni. L'uso del modulo tipo è facoltativo e non è necessario quando la volontà di recedere è comunicata chiaramente con uno degli altri canali.

Il numero di autorizzazione o RMA può essere fornito per facilitare la logistica, ma non è condizione per l'efficacia di una comunicazione di recesso tempestiva e inequivocabile.

Il prodotto deve essere restituito senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dalla comunicazione del recesso a:

**Isolani eShop — Via XXIII Settembre 4, Località Gattorna, 16047 Moconesi (GE), Italia.**

In alternativa alla spedizione, il cliente può chiedere tramite [WhatsApp al numero +39 010 620 4094](#) o [eshop@isolani.com](mailto:eshop@isolani.com) di consegnare il reso presso un Centro Ottico Isolani. Questa modalità è disponibile soltanto previo accordo con il Customer Care, che indica per iscritto il centro e le modalità di consegna. Il prodotto non deve essere lasciato presso un centro diverso o prima della conferma.

Salvo che Isolani offra espressamente una modalità gratuita, il costo diretto della restituzione per semplice ripensamento è a carico del cliente. Se Isolani accetta di organizzare su richiesta un ritiro a pagamento, ne comunica il costo prima della conferma. Quando invece il reso o il ritiro è necessario per rimediare a un errore imputabile a Isolani o a un prodotto danneggiato, difettoso o non conforme, i relativi costi sono sostenuti da Isolani secondo la garanzia legale.

Il cliente è responsabile soltanto della diminuzione di valore derivante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire natura, caratteristiche e funzionamento del bene. Ove ragionevolmente possibile, il cliente è invitato a restituire prodotto, accessori, documentazione e confezione originale protetti da un imballaggio esterno idoneo. L'assenza dell'imballo originale non annulla automaticamente il recesso per i beni ordinari, ma può incidere sulla diminuzione di valore. Restano ferme le specifiche eccezioni per i sigilli igienici e per i beni personalizzati.

## 11. Eccezioni al recesso

Il diritto di recesso per ripensamento è escluso nei casi previsti dalla legge e, in particolare:

1. per gli occhiali completi le cui lenti graduate sono tagliate, centrate e montate sulla base della prescrizione e dei parametri individuali del cliente, in quanto beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati;
2. per le lenti a contatto e gli altri beni sigillati che non si prestano a essere restituiti per ragioni di salute o igiene, quando il sigillo igienico-sanitario è stato aperto dopo la consegna, ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera e), del Codice del consumo.

Per le lenti a contatto, la chiusura originale della singola confezione commerciale apposta dal fabbricante costituisce il sigillo igienico-sanitario. Prima di aprire ogni confezione, il cliente deve verificare che marca, modello, tipologia e tutti i parametri riportati all'esterno — tra cui, ove presenti, potere, curva base, diametro, cilindro, asse e addizione — corrispondano a quelli ordinati. In caso di qualsiasi difformità, la confezione non deve essere aperta e il cliente deve contattare immediatamente il Customer Care.

Ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera e), del Codice del consumo, il diritto di recesso è escluso quando la chiusura originale è stata aperta, strappata, alterata o manomessa dopo la consegna. La richiusura con nastro adesivo, colla o altri

mezzi non ripristina l'integrità della confezione. Una confezione così aperta o manomessa non può essere accettata nell'ambito del recesso né rimessa in commercio. L'apertura del solo imballaggio di spedizione non equivale all'apertura della confezione delle lenti. Se l'ordine comprende più confezioni vendute separatamente, il recesso resta possibile per quelle la cui chiusura originale è rimasta integra.

Questa esclusione riguarda il diritto di recesso e non limita i rimedi inderogabili previsti dalla garanzia legale quando Isolani ha consegnato un prodotto diverso da quello ordinato, oppure un prodotto danneggiato, difettoso o non conforme. Tali casi sono gestiti come reclami di conformità: Isolani indica se il prodotto debba essere conservato, documentato o messo a disposizione per il ritiro a proprie spese, esclusivamente ai fini di verifica o smaltimento. Il prodotto aperto non viene in ogni caso rimesso in commercio. L'apertura effettuata nonostante una difformità già chiaramente rilevabile dai dati riportati all'esterno può essere considerata nella gestione del reclamo e nelle conseguenze imputabili al cliente, nei limiti consentiti dalla legge.

## 12. Rimborsi conseguenti al recesso

In caso di recesso valido, Isolani rimborsa tutti i pagamenti ricevuti relativi ai beni oggetto del recesso. In caso di recesso dall'intero ordine sono rimborsati anche tutti i costi della consegna standard iniziale; in caso di recesso parziale, sono rimborsati i costi di consegna dovuti secondo la legge. Non sono rimborsati i costi supplementari derivanti dalla scelta di una modalità di consegna più costosa di quella standard offerta.

Al ricevimento della merce restituita Isolani registra il reso, lo abbina all'ordine e svolge senza indebito ritardo i controlli necessari su identità, completezza, stato e, ove applicabile, integrità del sigillo igienico-sanitario. Queste attività non introducono un termine aggiuntivo rispetto a quelli previsti dalla legge.

Il rimborso viene disposto senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dalla comunicazione del recesso. Salvo che abbia offerto di ritirare direttamente i beni, Isolani può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il cliente non dimostri di averli rispediti, se precedente.

Il rimborso è disposto tramite lo stesso mezzo e, ove tecnicamente applicabile, la stessa transazione o lo stesso circuito utilizzati per il pagamento originario: per esempio PayPal tramite PayPal, carta tramite il relativo circuito e bonifico mediante bonifico. Il cliente non può richiedere unilateralmente l'accredito su un mezzo diverso. Un mezzo alternativo può essere utilizzato soltanto in caso di impossibilità tecnica, previo accordo espresso e senza costi per il cliente.

Per i pagamenti rateali o differiti, Isolani trasmette l'annullamento o il rimborso al medesimo provider utilizzato per l'ordine. Il provider aggiorna o annulla le rate non ancora riscalate e rimborsa gli importi già pagati secondo le proprie procedure. Ove previsto, il cliente può registrare il reso nell'app del provider per sospendere temporaneamente le scadenze durante la lavorazione; tale segnalazione non sostituisce l'inoltro del rimborso da parte di Isolani.

Una volta trasmessa correttamente la disposizione di rimborso, la contabilizzazione e la visualizzazione dell'accredito possono richiedere ulteriori tempi tecnici, variabili in base alla banca, all'emittente della carta, al circuito o al provider e non direttamente controllabili da Isolani. Tali tempi tecnici non modificano né prorogano il termine entro il quale Isolani deve disporre correttamente il rimborso. In caso di rifiuto o mancata esecuzione della disposizione, Isolani effettua le verifiche necessarie e provvede nuovamente.

L'eventuale diminuzione di valore imputabile al cliente viene valutata in modo proporzionato e motivato.

## 13. Prodotto errato, danneggiato o non conforme

Il recesso per ripensamento è distinto dal reclamo per prodotto errato, danneggiato, difettoso o non conforme. In questi casi il cliente può contattare Isolani preferibilmente tramite [WhatsApp al numero +39 010 620 4094](https://www.whatsapp.com/channel/00291333333333333333), oppure scrivere a [eshop@isolani.com](mailto:eshop@isolani.com), indicando numero d'ordine e problema riscontrato; fotografie possono facilitare la verifica ma non sostituiscono i diritti previsti dalla legge.

Al rientro Isolani abbina il bene all'ordine e ne verifica l'identità, il modello, i codici prodotto e, ove presenti, seriali o lotti, nonché accessori, integrità, eventuali sigilli e stato d'uso. La ricezione materiale del pacco non comporta il riconoscimento automatico del suo contenuto come prodotto originariamente spedito. I controlli pre-spedizione e le verifiche sul rientro costituiscono elementi istruttori e non limitano la garanzia legale né modificano l'onere della prova previsto dalla legge. Se elementi oggettivi dimostrano che il bene restituito non coincide con quello spedito o che il danno è successivo alla consegna e imputabile al cliente, la richiesta può essere respinta con comunicazione motivata, fatti salvi i diritti di contestazione del consumatore e ogni tutela di Isolani.

I costi necessari per i rimedi dovuti in garanzia non sono a carico del consumatore.

## 14. Garanzia legale di conformità

Ai consumatori si applica la garanzia legale di conformità prevista dagli articoli 128 e seguenti del Codice del consumo e dalle eventuali norme imperative più favorevoli applicabili al consumatore.

Per i beni nuovi il venditore risponde dei difetti di conformità esistenti al momento della consegna che si manifestano entro due anni dalla consegna. Salvo prova contraria, il difetto che si manifesta entro un anno dalla consegna si presume esistente già a tale data, quando la presunzione è compatibile con la natura del bene e del difetto. L'azione relativa ai difetti non

dolosamente occultati si prescrive, secondo la disciplina italiana vigente, entro ventisei mesi dalla consegna. Resta ferma la possibilità per il consumatore convenuto per l'esecuzione del contratto di far valere i rimedi nei casi previsti dalla legge.

In presenza di un difetto di conformità il consumatore ha diritto, alle condizioni di legge, al ripristino della conformità mediante riparazione o sostituzione; quando ricorrono i presupposti, a una riduzione proporzionale del prezzo o alla risoluzione del contratto. I rimedi devono essere eseguiti senza spese, entro un termine congruo e senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

Le eventuali garanzie commerciali, assicurazioni o programmi aggiuntivi non sostituiscono e non limitano la garanzia legale.

## 15. Responsabilità e uso corretto

Il cliente è responsabile della correttezza dei dati e dei parametri comunicati, salvo errore imputabile al sito o al venditore. Isolani resta responsabile nei limiti previsti dalla legge per l'esatta esecuzione dell'ordine, la conformità e la sicurezza dei prodotti e le informazioni dovute.

Per lenti a contatto e altri dispositivi medici, il cliente deve rispettare istruzioni, tempi di utilizzo, igiene, manutenzione e controlli professionali. Nulla nelle presenti Condizioni esclude o limita responsabilità e diritti che non possono essere esclusi o limitati per legge.

Isolani non risponde di ritardi o inadempimenti dovuti a eventi di forza maggiore o comunque fuori dal proprio ragionevole controllo, fermo restando l'obbligo di informare il cliente e i rimedi inderogabili applicabili.

## 16. Dati personali

I dati personali sono trattati per gestire ordine, pagamento, consegna, assistenza e obblighi di legge secondo l'informativa privacy disponibile sul sito. Quando è necessario richiedere una prescrizione, Isolani indica preventivamente il canale sicuro da utilizzare e fornisce le specifiche informazioni sul trattamento dei relativi dati.

## 17. Reclami, assistenza e risoluzione delle controversie

Per assistenza o reclami, il canale consigliato per il primo contatto è [WhatsApp al numero +39 010 620 4094](#). Il cliente può inoltre utilizzare la [pagina Contatti](#), scrivere a [eshop@isolani.com](mailto:eshop@isolani.com), telefonare al **0185 934986** o scrivere alla sede indicata all'articolo 1.

Isolani cerca di rispondere e proporre una soluzione in tempi ragionevoli. La piattaforma europea ODR non è più operativa e non viene indicata come canale di reclamo.

Il consumatore può utilizzare gli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) previsti dalla normativa applicabile. Qualora un reclamo presentato direttamente dal consumatore non venga risolto, Isolani comunica al consumatore, su supporto durevole, l'organismo ADR pertinente, il relativo sito web e se intende avvalersi della procedura per quella controversia. Resta salvo il diritto del consumatore di rivolgersi all'autorità giudiziaria competente.

## 18. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni sono disciplinate dalla legge italiana. Tale scelta non priva il consumatore residente in un altro Paese delle protezioni inderogabili eventualmente riconosciute dalla legge del Paese della sua residenza abituale.

Per le controversie con un consumatore è competente il giudice determinato dalle norme imperative applicabili, incluso il foro del luogo di residenza o domicilio del consumatore quando previsto. Nessuna disposizione attribuisce in via esclusiva il foro di Genova in contrasto con tali tutele.

## 19. Validità delle clausole

L'eventuale nullità o inefficacia di una singola disposizione non incide sulle restanti clausole. Le disposizioni imperative applicabili prevalgono su qualsiasi clausola incompatibile.

## Modulo tipo di recesso

L'uso di questo modulo è **facoltativo**. Compilarlo e inviarlo solo se si desidera utilizzarlo per recedere da un acquisto per il quale il diritto di recesso è previsto; è possibile comunicare il recesso anche tramite la funzione online o con un'altra dichiarazione inequivocabile.

Destinatario: Istituto Ottico Isolani S.r.l., Via XXIII Settembre 4, Località Gattorna, 16047 Moconesi (GE), e-mail [eshop@isolani.com](mailto:eshop@isolani.com).

Con la presente comunico il recesso dal contratto relativo ai seguenti beni:

- numero d'ordine:
- prodotti:

- 
- ordinati il / ricevuti il:
  - nome e cognome del consumatore:
  - indirizzo del consumatore:
  - e-mail usata per l'ordine:
  - data:
  - firma, solo se il modulo è inviato in forma cartacea:

Versione pubblica: <https://isolani.com/it/condizioni-general.html>