

Condizioni Generali di Contratto (CGC) d'autofficina

Condizioni Generali di Contratto (CGC) delle autofficine dell'Auto AG Truck (di seguito denominata "autofficina") per servizi di riparazione e/o manutenzione e i lavori eseguiti da parte dell'autofficina ovvero delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori su veicoli a motore, rimorchi, gruppi, su loro componenti e per l'emissione di preventivi.

Stato: Jan. 2021 (UPSA)

1. Ambito di applicazione

Le presenti CGC regolano il rapporto contrattuale tra l'autofficina e il cliente nell'ambito della visita in officina e quindi in particolare il rapporto giuridico in relazione ai servizi di riparazione e/o di manutenzione svolti dalla suddetta officina.

Per garantire una migliore leggibilità delle presenti CGC, qui di seguito verrà utilizzata per semplicità solo la forma maschile, sebbene con essa si faccia sempre riferimento anche a quella femminile.

2. Inclusione delle presenti CGC

La versione più aggiornata delle CGC dell'autofficina è sempre reperibile sul sito web dell'Auto AG Truck (www.autoagtruck.ch) ed è disponibile in formato cartaceo presso la reception e/o al banco del servizio clienti dell'autofficina, dove è possibile richiederne una copia da consultare o da portare via. Le CGC sono inoltre esposte nell'area dedicata al servizio clienti e quindi sempre visibili ai clienti dell'officina. Le presenti CGC sono pertanto sufficientemente incluse nel rapporto contrattuale tra l'autofficina e i suoi clienti.

Con un'eventuale sottoscrizione delle presenti CGC, il cliente conferma di averle accettate nella forma presente.

Si esclude pertanto la validità e quindi l'inclusione di CGC divergenti e/o complementari del cliente, anche qualora l'autofficina non vi abbia fatto espressamente opposizione.

3. Conferimento dell'ordine

Il cliente è tenuto a descrivere nella maniera più precisa possibile al collaboratore dell'autofficina i difetti da riparare e/o i servizi da eseguire sul veicolo e a concordare la data di ritiro desiderata. I servizi da eseguire e la data concordata vengono specificati nel contratto d'officina e sono sottoscritti dal cliente.

Se necessario, il veicolo consegnato dal cliente verrà inoltre aggiornato all'ultima versione software, anche in assenza di un suo ordine esplicito. Nella misura in cui tecnicamente possibile, durante questa operazione i dati del veicolo verranno salvati temporaneamente in forma crittografata. A prescindere da quanto sopra indicato, l'autofficina presuppone che il cliente, per evitare un'eventuale perdita dei dati, abbia creato una copia di backup dei dati e delle impostazioni personali in base alle istruzioni del costruttore e suggerisce questa pratica. L'autofficina non risponde quindi di una eventuale perdita di dati verificatasi in tali circostanze.

Se, nel corso dello svolgimento dei lavori di manutenzione e/o riparazione, dovesse emergere da parte dell'autofficina la necessità di ulteriori lavori e/o servizi, non prevedibili da parte della stessa al momento dell'accettazione del veicolo e/o non dichiarati dal cliente e il cui costo superi il 10% dell'importo totale dell'ordine, prima di eseguire tali lavori, l'autofficina dovrà contattare telefonicamente il cliente e ottenere il suo consenso. Il cliente dovrà pertanto accertarsi che l'autofficina sia in possesso di un numero telefonico al quale rintracciarlo nei normali orari di ufficio. Qualora l'autofficina non sia in grado di rintracciare il cliente dopo tre tentativi (a distanza di almeno 15 minuti uno dall'altro), eseguirà detti lavori esclusivamente se ritenuti necessari ai fini della sicurezza su strada del veicolo.

Se il costo dei lavori supplementari non supera il 10% dell'importo totale dell'ordine, l'autofficina presuppone l'accettazione da parte del cliente e non è tenuta a richiedere la previa approvazione di quest'ultimo.

L'autofficina potrà subappaltare i lavori a soggetti a terzi e eseguire giri di prova con il veicolo consegnato dal cliente.

4. Prezzi/Preventivo

Su richiesta del cliente, l'autofficina è tenuta ad indicare nel contratto i prezzi e le tariffe (più IVA) probabilmente applicabili per l'esecuzione dei lavori specificati nell'ordine. Se il cliente richiede l'indicazione di un prezzo vincolante, sarà necessario compilare un preventivo scritto nel quale siano elencati tutti i lavori/pezzi di ricambio necessari con i relativi prezzi. L'autofficina è vincolata a questo preventivo per dieci giorni dalla data della sua consegna e non può superarlo di oltre il 10% senza richiedere prima l'approvazione del cliente.

Quando viene conferito un ordine basato su un preventivo, gli eventuali costi di elaborazione del preventivo verranno calcolati nella fattura dell'ordine. Qualora l'ordine in oggetto non venisse infine conferito, l'autofficina è comunque autorizzata a fatturare al cliente i costi per la compilazione del preventivo.

In caso contrario, si applicano i prezzi e le tariffe di listino dell'autofficina. In assenza di un listino, si applicano i prezzi e le tariffe locali.

5. Consegna e ritiro del veicolo

Se il cliente richiede il ritiro o la consegna del proprio veicolo, queste operazioni avvengono per proprio conto e a proprio rischio e pericolo.

Il cliente è tenuto a ritirare il veicolo entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso di ultimazione dei lavori o dalla consegna e/o dalla trasmissione della fattura. Per i lavori di riparazione svolti nell'arco di un solo giorno lavorativo, il termine di ritiro è limitato a due giorni lavorativi.

Se non diversamente concordato, il veicolo viene ritirato dal cliente presso l'autofficina. Nel momento in cui il veicolo è pronto per il ritiro, gli utili e i rischi connessi allo stesso vengono trasferiti al cliente (soprattutto in caso di furto o danneggiamenti da parte di terzi). Se il cliente non provvede a ritirare il proprio veicolo entro il termine prestabilito, tuttavia al massimo entro l'orario di chiusura dell'officina nel giorno di ritiro concordato, l'autofficina è autorizzata a parcheggiare il veicolo a rischio e pericolo del cliente al di fuori dell'area dell'autofficina. Se il veicolo viene ritirato in ritardo, l'autofficina è autorizzata a calcolare, senza bisogno di alcun sollecito al cliente, una tassa di custodia commisurata alla tariffe locali per ciascun giorno di deposito nel caso in cui il veicolo rimanga parcheggiato nell'area dell'autofficina.

6. Fatturazione dell'ordine

Nella fattura intestata al cliente, i prezzi o i fattori di prezzo maturati per ciascun intervento tecnicamente concluso o per i pezzi di ricambio e i materiali utilizzati vengono elencati separatamente. Se l'ordine viene eseguito sulla base di un preventivo, è sufficiente un riferimento a quest'ultimo. In questo caso vengono elencati separatamente nella fattura solo i lavori supplementari.

In caso di mancato pagamento (parziale o totale) della fattura da parte della compagnia di assicurazione e/o mancato rispetto delle condizioni di garanzia o del trattamento di favore promessi dal fornitore/importatore, indipendentemente dal motivo, il cliente è tenuto a pagare all'autofficina l'importo dovuto, ossia per intero e alla sua prima richiesta.

Un'eventuale rettifica della fattura deve essere richiesta dal cliente al massimo entro due settimane dal suo ricevimento. In caso contrario, l'autofficina presuppone che la fattura sia corretta.

7. Pagamento

La fattura deve sostanzialmente essere pagata in contanti o con carta di debito al momento del ritiro del veicolo e della consegna della fattura, tuttavia al massimo entro dieci giorni dall'avviso di ultimazione dei lavori o dalla consegna e/o trasmissione della relativa fattura.

I crediti spettanti all'autofficina possono essere compensati dal cliente con i propri crediti esclusivamente se il credito del cliente sia incontestato o accompagnato da un relativo titolo di passato in giudicato. Un diritto di ritenzione sull'importo da pagare può essere fatto valere dal cliente solo se basato sui diritti derivanti dal medesimo ordine. Al momento del conferimento dell'ordine, l'autofficina è autorizzata a richiedere un adeguato pagamento anticipato e/o un anticipo sulle spese.

Qualora il cliente sia in ritardo con il suo pagamento, una volta trascorsi dieci giorni dalla scadenza dello stesso, l'autofficina è autorizzata ad applicare un tasso di mora del 5% al cliente, senza bisogno di un ulteriore sollecito. L'autofficina è altresì autorizzata a calcolare, per ogni lettera di sollecito inviata al cliente, una tariffa amministrativa di CHF 20.00 per ciascuna lettera.

8. Vizi della cosa | Garanzia legale

Dopo aver preso in consegna il veicolo, il cliente è tenuto a controllare tempestivamente se lo stesso presenti eventuali difetti. Eventuali rivendicazioni per i vizi della cosa devono essere presentate per iscritto e quindi fatte valere dal cliente nei confronti dell'autofficina che abbia eseguito i lavori al massimo entro sette giorni lavorativi dalla presa in consegna del veicolo; in caso di vizi occulti, il termine è di sette giorni lavorativi dalla data in cui i vizi si siano palesati per la prima volta. Se il cliente omette il reclamo entro i termini specificati, i lavori dell'autofficina si intendono accettati e decadono tutti i diritti legati alla garanzia per i vizi della cosa. L'onere della prova per tutte le condizioni che legittimano la rivendicazione, in particolare per il vizio stesso, per il momento in cui sia stato accertato il vizio e per la tempestività di presentazione del reclamo è interamente a carico del cliente.

Se il cliente prende ugualmente in consegna l'oggetto dell'ordine nonostante sia a conoscenza di un vizio, potrà presentare un reclamo in merito solo se al momento della presa in consegna si era espressamente riservato questa facoltà.

Il diritto di rivendicazione del cliente per i vizi della cosa va in prescrizione dopo due anni dalla data di presa in consegna del veicolo. In presenza di un vizio reclamato entro i termini previsti e imputabile ai lavori e/o servizi dell'autofficina, all'autofficina spetta un diritto alla riparazione. Se la riparazione fallisce per tre volte, il cliente è autorizzato a risolvere il contratto. Se il cliente affida gli eventuali lavori di riparazione a un soggetto terzo, decade completamente il diritto alla garanzia e l'autofficina non è neanche tenuta a rimborsare i lavori di riparazione svolti da un soggetto terzo. Se dopo il fallimento della riparazione, il cliente decide di risolvere il contratto, non potrà più far valere nessun diritto al risarcimento dei danni per i vizi.

I pezzi di ricambio sostituiti rientrano nella proprietà dell'autofficina.

9. Responsabilità

L'autofficina declina qualsiasi responsabilità (sia contrattuale che extracontrattuale), eccetto in caso di dolo o colpa grave. Si esclude pertanto - nella misura in cui previsto dalla legge - una responsabilità per colpa lieve e media. Si esclude anche la responsabilità personale dei rappresentanti legali, di persone ausiliarie e collaboratori dell'autofficina per i danni da loro causati con colpa lieve o media. L'onere della prova per il dolo o la colpa grave dell'autofficina, dei rappresentanti legali, delle persone ausiliarie, dei collaboratori, ecc. spetta al cliente.

Indipendentemente dalla colpa dell'autofficina, resta invariata una sua eventuale responsabilità derivante dall'omissione consapevole della segnalazione del vizio, dall'assunzione di una garanzia, ai sensi della Legge sulla responsabilità per danno da prodotti o qualora si verificano danni a persone.

Si esclude una responsabilità per la perdita di denaro o altri oggetti di valore di qualsiasi tipo contenuti nel veicolo che non siano stati espressamente presi in custodia da parte dell'autofficina. Il cliente è quindi tenuto ad accertarsi che nel veicolo consegnato non siano presenti simili oggetti di valore.

Se il veicolo consegnato all'autofficina non è idoneo alla circolazione e il cliente intende rimmetterlo in servizio senza aver prima ripristinato la sua idoneità, l'autofficina è autorizzata a rifiutare la restituzione e/o a inviare un relativo (pre)avviso al Centro di controllo dei veicoli a motore (CVM) di competenza. Se l'autofficina decide di consegnare ugualmente al cliente il veicolo non idoneo alla circolazione, nel caso in cui questi lo richieda nonostante sia stato avvisato sulla sua mancata idoneità, la consegna avviene con esclusione della responsabilità (nell'ambito consentito dalla legge) e quindi a rischio e pericolo del cliente che, sulla base dell'avviso ricevuto dall'autofficina, è consapevole che il veicolo non possa assolutamente essere messo in circolazione nello stato in cui si trova.

Il cliente prende inoltre atto che eventuali modifiche del veicolo effettuate su suo incarico e destinate in particolare a migliorare le prestazioni o le caratteristiche di guida del veicolo (come ad esempio l'alesatura dei cilindri per aumentare la cilindrata, il montaggio di compressori e turbocompressori per la sovralimentazione, il montaggio di un impianto di iniezione a protossido di azoto oppure il montaggio di motori con cilindrata maggiore) o a modificarne l'aspetto, possono pregiudicare la garanzia del costruttore e/o causare il decadimento della stessa. Anche gli interventi di tuning possono pregiudicare la qualità del veicolo e/o causare, in seguito all'aumento delle prestazioni, danni allo stesso e in particolare al motore. Nella misura prevista dalla legge, si esclude quindi totalmente qualsiasi responsabilità per eventuali danni (come ad es. la decadenza della garanzia commerciale) riconducibili agli interventi di tuning desiderati.

Se il cliente consegna all'autofficina pezzi di ricambio o materiali di consumo con la richiesta di utilizzarli nell'ambito dei lavori di manutenzione e/o riparazione, l'uso degli stessi avviene a rischio e pericolo del cliente e l'autofficina non è quindi tenuta a rispondere per i difetti di questi pezzi di ricambio o materiali di consumo né per i danni causati dagli stessi. Nella misura prevista dalla legge, si esclude quindi qualsiasi responsabilità e garanzia in merito.

10. Riserva di proprietà I Diritto di ritenzione

La proprietà di accessori, pezzi di ricambio e componenti montati viene trasferita al cliente solo nel momento del completo pagamento del prezzo d'acquisto, compresi eventuali interessi e costi. L'autofficina ha quindi il diritto di effettuare le relative iscrizioni nel registro cantonale dei patti di riserva della proprietà.

Fino al completo pagamento dei crediti (precedenti o correnti) derivanti dai lavori svolti, dalla fornitura di pezzi di ricambio, ecc., l'autofficina ha il diritto di trattenere il veicolo consegnato dal cliente ai sensi dell'art. 891 segg. CC. Se il cliente non salda il credito neanche dopo tre solleciti e dopo l'avviso di liquidazione del veicolo in oggetto ai fini dell'estinzione del credito in sospeso, l'autofficina ha il diritto di liquidare privatamente il veicolo senza coinvolgere l'ufficio d'esecuzione. Dopo la detrazione di tutti i crediti e i costi in sospeso dell'autofficina, i proventi della vendita verranno consegnati al cliente.

11. Protezione dei dati

Il cliente acconsente al trattamento dei suoi dati personali per l'esecuzione contrattuale, per attività di assistenza, l'informazione. Il sondaggio clienti (incluse indagini telefoniche e altre indagini per valutare la soddisfazione dei clienti), oltre che per attività di marketing o di pubblicità per posta e elettronica (ad es. via email) da parte dell'autofficina e, in caso di concessionaria di marca, da parte dell'importatore del veicolo e/o dei partner I fornitori di servizi autorizzati. Di conseguenza, il cliente acconsente alla divulgazione da parte dell'autofficina dei suoi dati all'importatore e/o ai partner I fornitori di servizi autorizzati. I dati verranno utilizzati esclusivamente in conformità alle norme svizzere sulla protezione dei dati. Si esclude in particolare la divulgazione dei dati a soggetti terzi non autorizzati. Nel caso il cliente non gradisse ricevere pubblicità elettronica e/o rispondere alle indagini per valutare la soddisfazione dei clienti, è tenuto a inviare all'autofficina una relativa dichiarazione scritta.

12. Clausola salvatoria

L'invalidità di singole disposizioni delle presenti CGC non pregiudica la validità delle CGC nel loro complesso. Le disposizioni invalide e le eventuali lacune dovranno essere colmate tenendo conto degli interessi economici delle parti coinvolte e in modo tale da soddisfare nel limite del possibile l'obiettivo delle CGC.

13. Modifica delle CGC

Le presenti CGC si applicano nella versione attuale al momento del conferimento dell'ordine da parte del cliente.

L'autofficina si riserva la facoltà di modificare le presenti Condizioni Generali di Contratto in qualsiasi momento e unilateralmente. La versione più aggiornata sarà pubblicata sul sito web dell'autofficina e/o disponibile presso la reception e il servizio clienti e/o esposta nell'area dedicata al servizio clienti.

14. Foro competente, diritto applicabile

Foro competente per tutte le controversie derivanti dal presente contratto e quindi per tutte le rivendicazioni correnti e future è la sede dell'autofficina, a meno che la legge non preveda un foro imperativo. Lo stesso foro vale anche quando la sede/il domicilio del cliente si trovi all'estero. L'autofficina potrà adire anche un tribunale presso la sede/il domicilio del cliente.

Il presente contratto è soggetto esclusivamente al diritto svizzero, con esclusione della Convenzione di Vienna o di altri accordi internazionali.

CGC viste, lette e accettate:

.....
Data, luogo

.....
Firma del cliente