

Condizioni generali (CG) dell'autofficina _____ (qui di seguito denominata "autofficina") per gli interventi di riparazione e assistenza (visita in officina), per la compilazione di preventivi così come per la vendita e il montaggio di ricambi e accessori.

Edizione: 1 febbraio 2019

1. Campo d'applicazione

- 1.1 Le presenti CG regolano il rapporto contrattuale tra l'autofficina e il cliente relativo a tutti gli interventi di riparazione e assistenza, ai preventivi ad essi legati così come alla vendita e/o al montaggio di ricambi e accessori.
- 1.2 Per garantire una maggiore leggibilità delle presenti CG, qui di seguito verrà utilizzata per semplicità solo la forma maschile, anche se con essa viene intesa sempre anche quella femminile.

2. Integrazione delle presenti CG

- 2.1 Le presenti CG sono parte integrante di tutti i contratti stipulati tra l'autofficina specificata precedentemente e il cliente e relativi allo svolgimento di interventi di riparazione e assistenza così come alla vendita e/o al montaggio di ricambi e accessori. Esse valgono indipendentemente dalla forma (scritta, orale) e dal luogo (autofficina, internet) in cui è stato stipulato il contratto.
- 2.2 L'ultima versione aggiornata delle CG dell'autofficina si trova sul suo sito web online e/o 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 trattenerne. Le CG sono inoltre esposte nell'area dedicata al servizio clienti e quindi sempre visibili ai clienti.
- 2.3 Si esclude pertanto l'integrazione e/o la validità di CG divergenti e/o complementari del cliente, anche se l'autofficina non si è espressamente opposta ad esse.

3. Conferimento dell'ordine

- 3.1 Il cliente è tenuto a descrivere nella maniera più precisa possibile al collaboratore responsabile dell'autofficina i difetti da riparare e/o i servizi da svolgere sul veicolo e a concordare la data di ritiro desiderata. I servizi da svolgere e la data concordata vengono specificati nel contratto d'officina e confermati dal cliente.
- 3.2 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, 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. L'autofficina non risponde quindi di una perdita di dati che si verifica in tali circostanze.
- 3.3 In caso di necessità, l'autofficina è autorizzata a subappaltare i lavori a soggetti terzi e a svolgere giri di prova con il veicolo consegnato dal cliente.

4. Prezzi / Preventivo

- 4.1 Su richiesta del cliente, l'autofficina è tenuta a riportare nel contratto d'officina i prezzi e le tariffe (più IVA) che probabilmente matureranno per lo svolgimento dei lavori specificati nell'ordine. Se il cliente richiede l'indicazione di un prezzo vincolante, è necessario compilare un preventivo scritto nel quale vengono elencati tutti i necessari lavori e i ricambi/accessori 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.
- 4.2 Se durante lo svolgimento dei lavori di manutenzione e/o riparazione dovesse emergere la necessità di ulteriori lavori e/o servizi da parte dell'autofficina, che non erano prevedibili da parte dell'autofficina durante l'accettazione del veicolo e/o non erano stati dichiarati dal cliente e il cui costo supera il 10% dell'importo totale dell'ordine, prima di svolgere questi lavori l'autofficina è tenuta a contattare telefonicamente il cliente e a ottenere la sua approvazione. Il cliente è tenuto ad accertarsi che l'autofficina sia in possesso di un numero telefonico al quale può essere rintracciato nei normali orari di ufficio. Se l'autofficina non è in grado di rintracciare il cliente dopo tre tentativi (a distanza di almeno 10 minuti uno dall'altro), svolgerà questi lavori esclusivamente se li ritiene 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 tenuto a richiedere prima la sua approvazione.
- 4.3 Quando viene conferito un ordine basato su un preventivo, gli eventuali costi maturati per la compilazione del preventivo verranno calcolati nella fattura dell'ordine. Qualora l'ordine in oggetto non venisse conferito, l'autofficina è autorizzata a fatturare al cliente i costi maturati per la compilazione del preventivo.
- 4.4 In caso contrario si intendono validi i prezzi e le tariffe che l'autofficina è solita fatturare in base al suo listino. In assenza di un tale listino, si intendono validi i prezzi e le tariffe locali.

5. Consegna e accettazione del veicolo

- 5.1 Se il cliente richiede il ritiro o la consegna del proprio veicolo, queste operazioni avvengono a suo rischio e pericolo.
- 5.2 Il cliente è tenuto a ritirare il veicolo entro tre giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso di ultimazione dei lavori o dalla consegna e/o trasmissione della fattura. Per i lavori di riparazione che vengono svolti nel corso di un unico giorno lavorativo, il termine di ritiro è limitato a due giorni lavorativi.
- 5.3 Ove non concordato diversamente, 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 dello stesso vengono trasferiti al cliente (quindi soprattutto anche in riferimento a furto o danneggiamento da parte di soggetti 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 pertinente all'autofficina. Se il veicolo viene ritirato in ritardo, l'autofficina è autorizzata a calcolare, senza bisogno di alcun preavviso al cliente, una tassa di custodia locale per ciascun giorno di deposito, nel caso in cui il veicolo rimanga parcheggiato nell'area pertinente all'autofficina.

6. Fattura

- 6.1 Nella fattura intestata al cliente, i prezzi o i fattori di prezzo maturati per ciascun intervento tecnicamente concluso così come per i pezzi di ricambio e i materiali utilizzati vengono elencati separatamente. Qualora l'ordine venga evaso sulla base di un preventivo, è sufficiente un riferimento al preventivo. In questo caso vengono elencati separatamente nella fattura solo i lavori supplementari.
- 6.2 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.
- 6.3 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 per intero e alla sua prima richiesta.

7. Modalità di pagamento/Fatturazione/Mora

- 7.1 La fattura deve sostanzialmente essere pagata in contanti o con carta di credito 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.
- 7.2 I crediti vantati dall'autofficina possono essere compensati dal cliente con i propri crediti esclusivamente se il credito del cliente è incontestato o accompagnato da una relativa sentenza passata in giudicato. Si esclude inoltre un diritto di ritenzione da parte del cliente, se consentito dalla legge. Al momento del conferimento dell'ordine, l'autofficina è autorizzata a richiedere un adeguato pagamento anticipato.
- 7.3 Quando il cliente è in ritardo con il suo pagamento, una volta trascorsi dieci giorni dalla scadenza del pagamento l'autofficina è autorizzata ad applicare, senza bisogno di ulteriore preavviso, un tasso di mora del 5%. 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.
- 7.4 L'autofficina è autorizzata a trasferire la riscossione dei crediti in sospeso a un soggetto terzo. I costi queste prestazioni fornite da soggetti terzi sono a carico del cliente.

8. Garanzia legale per gli interventi di riparazione e assistenza

- 8.1 Dopo aver preso in consegna il veicolo, il cliente è tenuto a controllare tempestivamente se lo stesso presenta eventuali vizi. Eventuali rivendicazioni per i vizi della cosa devono essere reclamate dal cliente all'autofficina che ha svolto i lavori al massimo entro sette giorni lavorativi dalla presa in consegna del veicolo, in caso di vizi occulti entro sette giorni lavorativi dalla data in cui si è verificato per la prima volta il vizio in questione. Se il cliente omette il reclamo entro i termini specificati, i lavori dell'autofficina si intendono accettati e il cliente perde 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 la data in cui è stato accertato il vizio e per la tempestività del ricorso in garanzia per i vizi della cosa, è completamente a carico del cliente.
- 8.2 Se il cliente prende ugualmente in consegna l'oggetto dell'ordine nonostante sia a conoscenza di un vizio, è autorizzato a ricorrere in garanzia per i vizi della cosa esclusivamente se al momento della presa in consegna si era espressamente riservato questa facoltà.
- 8.3 I diritti del cliente derivanti da un intervento di riparazione o assistenza difettoso cadono in prescrizione dopo 2 anni dalla data di ritiro del veicolo.
- 8.4 In presenza di un vizio della cosa reclamato entro i termini previsti e imputabile ai lavori e/o servizi dell'autofficina, al cliente spetta esclusivamente il diritto a una riparazione gratuita. Si escludono i diritti legati alla garanzia per i vizi della cosa previsti dalla legge. Se la riparazione fallisce per tre volte, il cliente è autorizzato a recedere dal contratto. Se il cliente affida gli eventuali lavori di riparazione a un soggetto terzo, decade completamente il diritto al ricorso in 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 recedere dal contratto, non potrà più far valere nessun diritto al risarcimento dei danni causati dal vizio. I pezzi di ricambio sostituiti rientrano di proprietà dell'autofficina.

9. Garanzia commerciale per ricambi e accessori

- 9.1 All'atto del loro ricevimento, il cliente è tenuto a controllare tempestivamente i ricambi e gli accessori e a reclamare per iscritto eventuali vizi della cosa entro 7 giorni lavorativi. I vizi occulti vanno reclamati per iscritto entro 7 giorni lavorativi dalla data in cui si sono verificati per la prima volta. Se il cliente omette il reclamo entro i termini specificati, perde tutti i diritti legati alla garanzia per i vizi della cosa.
- 9.2 Se i ricambi e gli accessori dispongono di una garanzia del costruttore in corso, vale esclusivamente quest'ultima e la garanzia legale viene esclusa nell'ambito consentito dalla legge. Se i ricambi e gli accessori non dispongono di una garanzia del costruttore, i diritti di ricorso in garanzia del cliente sui ricambi e sugli accessori cadono in prescrizione dopo 2 anni dalla data di spedizione. Se entro il periodo di validità della garanzia commerciale / garanzia legale si verifica un vizio della cosa reclamato entro i termini previsti, il cliente ha esclusivamente il diritto a una sostituzione gratuita della merce. Se la sostituzione gratuita della merce non fosse possibile, il cliente ha diritto al rimborso del prezzo netto d'acquisto dietro restituzione della merce difettosa.
- 9.3 Se consentito dalla legge, si esclude la responsabilità dell'autofficina per danni indiretti, in particolare danni ad altri componenti del veicolo, mancato guadagno, perdita di produzione, danni di responsabilità civile, danni causati da azioni legali, ecc.

10. Responsabilità

- 10.1 L'autofficina è responsabile solo in caso di danno causato intenzionalmente o per negligenza grave. Si esclude pertanto – nell'ambito consentito dalla legge – una responsabilità per colpa lieve e media. Si esclude inoltre la responsabilità personale del rappresentante legale, delle persone ausiliarie e dei dipendenti dell'autofficina per i danni da loro causati per colpa lieve o media. L'onere della prova per il dolo o la colpa grave dell'autofficina, del rappresentante legale, delle persone ausiliarie e dei dipendenti, ecc. è a carico del cliente.
- 10.2 Viene fatta salva un'eventuale responsabilità dell'autofficina quando il difetto viene taciuto consapevolmente, quando essa deriva dall'assunzione di una garanzia speciale concordata o si basa sulla legge sulla responsabilità per danno da prodotti.
- 10.3 Si esclude una responsabilità per la perdita all'interno del veicolo di denaro o altri oggetti di valore di qualsiasi tipo 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.
- 10.4 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 all'ufficio CVM competente. Se l'autofficina decide di consegnare ugualmente il veicolo non idoneo alla circolazione al cliente, nonostante sia stato avvisato sulla sua idoneità, la consegna avviene con esclusione della responsabilità (nell'ambito consentito dalla legge) e quindi a rischio e pericolo del cliente. Sulla base dell'avviso ricevuto dall'autofficina, il cliente è consapevole del fatto che il veicolo non può assolutamente essere messo in circolazione nello stato in cui si trova.
- 10.5 Il cliente prende atto che eventuali modifiche del veicolo effettuate per suo conto e destinate in particolare a migliorare le prestazioni o le caratteristiche di guida (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 la perdita della stessa. Anche gli interventi di tuning possono pregiudicare la qualità del veicolo e/o causare, in seguito all'aumento delle prestazioni, danni al veicolo e soprattutto al motore. Nella misura in cui previsto dalla legge, si esclude quindi totalmente qualsiasi responsabilità per eventuali danni (come ad es. pregiudizio della garanzia) riconducibili agli interventi di tuning desiderati.

11. Ricambi / Materiali di consumo del cliente

Quando il cliente consegna all'autofficina ricambi e materiali di consumo, incaricando l'autofficina di usarli nel quadro dei lavori di riparazione e assistenza, il loro uso avviene esclusivamente a rischio e pericolo del cliente. Nell'ambito consentito dalla legge, si esclude qualsivoglia responsabilità e obbligo di garanzia per eventuali vizi di questi ricambi o materiali di consumo così come qualsivoglia responsabilità per danni indiretti.

12. Riserva della proprietà / Diritto di ritenzione

- 12.1 La proprietà degli accessori, dei ricambi e dei componenti montati viene trasferita al cliente solo nel momento del completo pagamento del prezzo d'acquisto più eventuali interessi e costi. L'autofficina ha il diritto di effettuare le relative iscrizioni nel registro dei patti di riserva della proprietà.
- 12.2 Fino al completo pagamento dei crediti (precedenti o correnti) derivanti dai lavori svolti, dalla fornitura dei ricambi, ecc., l'autofficina ha il diritto di trattenere in pegno il veicolo consegnato dal cliente ai sensi dell'art. 891 e segg. CC. Se il cliente non salda il credito neanche dopo tre solleciti e minaccia di liquidazione del veicolo in oggetto ai fini dell'estinzione del credito in sospeso, l'autofficina ha il diritto di alienare privatamente il veicolo senza bisogno di far intervenire 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.

13. Protezione dei dati

Il cliente è d'accordo sul fatto che i suoi dati personali potranno essere utilizzati per l'evasione dell'ordine, per attività di assistenza / informazione / sondaggio clienti (incluse indagini telefoniche e altre indagini per valutare la soddisfazione dei clienti) così come per attività di marketing o di pubblicità per posta e posta elettronica (ad es. via email) da parte dell'autofficina, dell'importatore del veicolo e/o dei partner / fornitori di servizi autorizzati. Il cliente è d'accordo sul fatto che i suoi dati verranno inoltrati dall'autofficina all'importatore e/o ai partner / fornitori di servizi autorizzati. I dati verranno utilizzati esclusivamente in conformità alle norme svizzere sulla protezione dei dati. Si esclude in particolare l'inoltro 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, ecc. è tenuto a inviare all'autofficina una relativa dichiarazione scritta.

14. Clausola di salvaguardia

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

15. Modifica delle CG

- 15.1 Le presenti CG valgono nell'edizione rispettivamente in vigore al momento del contratto e/o dell'ordine del cliente.

15.2 L'autofficina si riserva la facoltà di modificare le Condizioni Generali in qualsiasi momento e unilateralmente. L'ultima versione aggiornata si trova sul sito web dell'autofficina e/o è disponibile presso la reception e/o è esposta nell'area dedicata al servizio clienti.

16. Conciliazione / Foro competente / Diritto applicabile

Su richiesta delle controparti, prima del dibattito giudiziario la lite può essere sottoposta all'ufficio di conciliazione dell'UPSA e del TCS per trovare una soluzione extragiudiziaria.

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 / residenza del cliente si trova all'estero. L'autofficina ha il diritto di citare in giudizio il cliente anche presso la sua sede / residenza.

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

CG viste, lette e accettate:

Data, luogo:

Firma del cliente: