

Condizioni contrattuali generali (CCG) Aftersales

Condizioni contrattuali generali (CCG) di AMAG Automobili e motori SA e AMAG Vaduz AG (di seguito «garage») relative a prestazioni di riparazione e servizio e, pertanto, riguardanti i lavori eseguiti dal garage o dal suo personale su veicoli a motore, rimorchi, propulsori e le relative parti nonché concernenti la preparazione di preventivi.

1. Validità ▪ Si escludono la validità e l'applicazione di CCG divergenti e/o integrative del cliente, anche nel caso in cui il garage non le abbia rigettate espressamente. Eventuali deroghe sono valide solo se concordate per iscritto e sottoscritte da entrambe le parti. Il garage si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti CCG. È da considerarsi determinante la versione delle presenti CCG valida al momento della stipula del contratto. Tali condizioni non possono essere modificate unilateralmente per questo negozio giuridico.

2. Assegnazione dell'ordine ▪ Il cliente deve descrivere i difetti da riparare o le prestazioni da eseguire sul veicolo nel modo più preciso possibile e concordare la data di completamento desiderata con il garage. Le prestazioni da eseguire e la data concordata vengono registrate nel contratto d'opera e approvate dal cliente mediante la sua firma o tramite l'«Home Check In». Se necessario, il software del veicolo consegnato dal cliente viene inoltre aggiornato alla versione più recente anche senza una richiesta esplicita del cliente. In tale contesto i dati del veicolo vengono temporaneamente salvati in modo criptato, qualora possibile. Indipendentemente da ciò, il garage presuppone che sia stato effettuato un backup dei dati e delle impostazioni del veicolo e raccomanda al cliente di eseguire tale operazione secondo le istruzioni per l'uso al fine di evitare qualsiasi perdita di dati. Il garage non è pertanto responsabile di alcuna perdita di dati. Il garage richiederà il consenso del cliente in forma scritta (e-mail ecc) o tramite Service Cam prima di effettuare eventuali interventi o fornire prestazioni aggiuntive che risultino necessari nel corso di lavori di manutenzione o riparazione, che non erano prevedibili o che non erano stati dichiarati dal cliente al momento della presa in consegna del veicolo da parte del garage e che superano il 10% del totale dell'ordine in termini di costi. Se il garage non riceve alcun riscontro da parte del cliente, eseguirà tali lavori soltanto nella misura in cui essi siano necessari per garantire la sicurezza di circolazione del veicolo. Se il costo dei lavori supplementari non supera il 10% del totale dell'ordine, il garage ha facoltà di presupporre il consenso del cliente, senza richiederlo esplicitamente. Il garage è autorizzato a subappaltare incarichi a terzi nonché a effettuare giri di prova e di guida con il veicolo consegnato dal cliente.

3. Consegna e ritiro del veicolo ▪ Il cliente che richiede il ritiro o la consegna del veicolo se ne assume spese e rischi. Il cliente è tenuto a ritirare il veicolo entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della notifica di completamento o della consegna o trasmissione della fattura. Per i lavori di riparazione effettuati entro un giorno lavorativo, detto termine per il ritiro si riduce a due giorni lavorativi. Il cliente ritira il veicolo presso il garage, qualora non diversamente concordato. Se il cliente non ritira il veicolo entro il termine stabilito, al più tardi al momento della chiusura dell'esercizio nel giorno concordato, il garage è autorizzato a parcheggiare il veicolo all'esterno del garage, a rischio e spese nonché sotto la responsabilità del cliente. In caso di ritardo nel ritiro, il garage ha facoltà di addebitare al cliente, senza preventivo sollecito, una tariffa di deposito in linea con le norme locali, qualora il veicolo rimanga sul sito del garage.

4. Pagamento ▪ In linea di principio, l'importo della fattura è dovuto immediatamente. I pagamenti in denaro contante di importo superiore a CHF 500.– e in valute estere sono generalmente esclusi e devono essere effettuati con carte di debito/credito. È possibile richiedere al garage i metodi di pagamento accettati. Un altro termine di pagamento sulla fattura può essere definito unilateralmente dal garage. Il cliente può compensare i crediti del garage con i propri crediti solo se il suo controcredito non è contestato o in presenza di un relativo titolo giuridicamente vincolante; il cliente può far valere un diritto di ritenzione riguardante l'importo dovuto solo se questo si basa su pretese derivanti dal contratto d'opera in quanto tale. Al momento della firma del contratto d'opera il garage ha facoltà di richiedere un anticipo adeguato a copertura dei costi. Al cliente moroso, il garage può richiedere un interesse di mora del 5% senza ulteriore sollecito trascorso il termine di pagamento. In seguito all'avvenuto invio del sollecito di pagamento, il garage ha il diritto di addebitare al cliente una commissione di gestione pari a CHF 20.– per il primo sollecito inviato. Al secondo sollecito verrà addebitata anche una commissione di gestione di CHF 40.–. Eventuali reclami relativi alle fatture devono essere presentati per iscritto entro 30 giorni e corredati di motivazione. In caso contrario, le fatture si considerano accettate.

Il garage si riserva il diritto di inviare al cliente informazioni quali, ad esempio, fatture o note di credito anche tramite mezzi di telecomunicazione. Il garage si riserva inoltre il diritto di addebitare al cliente oneri aggiuntivi (ad es. documenti cartacei) derivanti da richieste del cliente conformemente al dispendio causato. Il garage si riserva il diritto di cedere a terzi tutti i diritti, in particolare i diritti di credito.

5. Garanzia legale e contrattuale ▪ Dopo il ritiro, il cliente è tenuto a controllare immediatamente il veicolo, per verificare eventuali difetti. I difetti devono essere notificati dal cliente al garage che ha eseguito i lavori entro sette giorni lavorativi dal ritiro del veicolo, rivendicando così i diritti correlati, mentre in caso di difetti nascosti detto termine è pari a sette giorni lavorativi dalla prima comparsa del difetto in questione. La notifica dei difetti in relazione ai lavori eseguiti cade sempre in prescrizione dopo due anni. Alla mancata notifica del cliente in tempo utile, i lavori del garage si considerano approvati e i diritti relativi ai difetti decadono. La garanzia legale è completamente esclusa nella misura consentita dalla legge. Con riferimento ai vizi materiali, si applica esclusivamente la garanzia del produttore. In presenza di difetti contestati entro i termini prescritti e attribuibili al lavoro o ai servizi del garage, quest'ultimo dispone del diritto di rettifica. Il diritto di garanzia decade nella sua interezza se il cliente affida i lavori di rettifica a un'azienda terza, laddove il garage non è a sua volta obbligato a pagare i lavori di rettifica eseguiti da terzi.

6. Responsabilità ▪ Il garage non si assume alcuna responsabilità (né contrattuale né extracontrattuale), salvo in caso di dolo o grave negligenza. Si esclude la responsabilità, sia essa contrattuale o extracontrattuale, in caso di negligenza lieve e media, danni indiretti o riflessi e conseguenti, guadagni mancati, risparmi non realizzati, danni derivanti da ritardi di consegna (ad es. costi per veicoli sostitutivi destinati ai clienti finali) e in relazione a qualsiasi azione e omissione da parte del personale ausiliario del garage nella misura consentita dalla legge. L'onere della prova per dolo o grave negligenza da parte del garage o dei rappresentanti legali, degli ausiliari, dei membri dell'azienda ecc. è a carico del cliente. A prescindere da una sua colpa effettiva, il garage rimane tuttavia responsabile in caso di occultamento fraudolento del difetto, qualora abbia assunto una garanzia, se così disposto dalla legge sulla responsabilità civile per i prodotti e in caso di lesioni personali. Si esclude la responsabilità nei casi di forza maggiore, in particolare di danni dovuti a elementi naturali, umidità, cadute e urti ecc. non imputabili al garage, e di ordini delle autorità. Si esclude la responsabilità per la perdita di denaro, oggetti di valore di qualsiasi tipo e documenti (ad es. documenti aziendali) presenti nel veicolo che il garage non abbia espressamente preso in custodia. Il cliente deve quindi escludere la presenza di tali oggetti nel veicolo consegnato.

7. Riserva di proprietà / diritto di ritenzione ▪ Gli accessori, i ricambi e i propulsori installati diventano di proprietà del cliente solo con il pagamento completo del relativo prezzo d'acquisto, più eventuali interessi e costi. Il garage ha quindi il diritto di effettuare le relative iscrizioni nel registro dei patti di riserva della proprietà. Il garage ha il diritto di trattenere il veicolo consegnato dal cliente ai sensi dell'art. 891 e segg. CC fino al completo pagamento dei crediti (precedenti o attuali) derivanti da lavori eseguiti, forniture di ricambi ecc. Se il cliente non paga i debiti pendenti anche dopo un sollecito e la prospettiva di realizzo del veicolo in questione per il saldo dell'importo dovuto, il garage ha il diritto di vendere il veicolo mediante trattativa privata senza coinvolgere l'ufficio d'esecuzione. Il ricavato della vendita, al netto di tutti i crediti e dei costi di gestione del garage, sarà consegnato al cliente.

8. Protezione dei dati ▪ I dati personali del cliente e le informazioni sul veicolo e sulle riparazioni (ad es. numero di identificazione del veicolo, dati tecnici del veicolo e dell'officina) vengono trattati da noi o da terzi come AMAG Group AG e le relative società affiliate, il produttore e/o partner/fornitori di servizi autorizzati da noi o dai summenzionati terzi, nella misura necessaria per l'adempimento del presente contratto o di obblighi legali nonché per il perseguimento di interessi legittimi. I dati del cliente vengono trattati per finalità inerenti all'esecuzione del contratto, alla gestione delle riparazioni in regime di garanzia e correttezza, per richiami e misure tecniche, l'assistenza clienti, il miglioramento della qualità dei prodotti nonché la gestione di una piattaforma di assistenza centralizzata per le persone interessate e la clientela. Qualora abbia fornito il proprio consenso, i dati del cliente verranno utilizzati anche per finalità di marketing. Si prega di notare che il mancato rilascio del consenso non rappresenta una revoca di altri consensi eventualmente già rilasciati in precedenza.

Condizioni contrattuali generali (CCG) Aftersales

I dati di contatto per la revoca e ulteriori disposizioni sulla protezione dei dati applicate al presente contratto sono disponibili presso il garage e consultabili sul suo sito web e su <https://www.amag-group.ch/it/footer/datenschutzerklaerung.html>.

9. Service Cam - Nell'ambito dell'ordine di servizio del cliente, con l'applicazione «Service Cam» del produttore vengono effettuate registrazioni video del veicolo per garantire un'elaborazione ancora più trasparente delle prestazioni di servizio e riparazione. Trattiamo i dati di contatto del cliente, come indirizzi e-mail o SMS, per trasmettere le registrazioni. Le registrazioni video vengono elaborate direttamente dal produttore e messe a nostra disposizione per la durata del servizio.

10. Nullità parziale - Qualora singole disposizioni delle presenti CCG fossero giuridicamente inefficaci o inattuabili per motivi giuridici, ciò non pregiudica la validità delle rimanenti CCG.

11. Diritto applicabile, foro competente - Foro competente per tutte le controversie e quindi per tutte le rivendicazioni presenti e future è la sede del garage, nella misura in cui la legge non ne preveda obbligatoriamente un altro. Lo stesso vale anche per i clienti con sede / domicilio all'estero. Il garage ha inoltre il diritto di citare in giudizio il cliente presso la sede / il domicilio dello stesso. Si applica esclusivamente il diritto materiale svizzero, escludendo la Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci o altri accordi internazionali.