

## Condizioni generali di assistenza

di Rosenbauer Schweiz AG, Eichweg 4, 8154 Oberglatt (Svizzera)

### 1. DEFINIZIONI

Ai sensi delle presenti condizioni generali di assistenza ("condizioni di assistenza") si applicano le seguenti definizioni:

1.1 "Voi" o "committente", il cliente che conferisce l'incarico a Rosenbauer Schweiz AG.

1.2 "Noi" o "commissionario", Rosenbauer Schweiz AG.

1.3 I "servizi di assistenza" sono i servizi di riparazione e assistenza del commissionario. Per tutti i servizi di assistenza del commissionario (fatti salvi i servizi di assistenza dovuti in virtù degli obblighi di garanzia relativi ai dispositivi e ai componenti forniti) valgono le presenti condizioni di assistenza. Eventuali condizioni del committente contrastanti o - anche solo in parte - divergenti dalle presenti condizioni di assistenza

non saranno riconosciute dal commissionario, salvo ove la loro validità sia stata espressamente concordata per iscritto. Una mancata opposizione non implica in alcun caso l'approvazione delle condizioni del committente da parte del commissionario. In aggiunta alle presenti condizioni di assistenza valgono altresì le condizioni generali di contratto del gruppo societario contraente Rosenbauer International AG, che possono essere visualizzate in qualsiasi momento sulla homepage [www.rosenbauer.com/agb](http://www.rosenbauer.com/agb) e pagine successive o che possono essere trasmesse su richiesta.

### 2. CONTENUTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

2.1 I servizi di assistenza sono sostanzialmente forniti dal commissionario solo dopo il conferimento di un incarico di assistenza da parte del committente. Tali servizi saranno eseguiti previo accordo e nell'ambito delle possibilità in termini di tempistiche e personale del commissionario.

2.2 Il contratto relativo alla fornitura dei servizi di assistenza (denominato "contratto di assistenza" o "accordo di assistenza") è posto in essere o tramite la conferma scritta (via fax o e-mail) del commissionario o all'avvio del servizio di assistenza.

2.3 I servizi di assistenza sono sostanzialmente forniti nel consueto orario lavorativo del commissionario (giorni feriali, ovvero lunedì 7-17 e venerdì 7-13). Su richiesta del committente il commissionario eseguirà i servizi di assistenza anche oltre il consueto orario lavorativo, ma esclusivamente previa fatturazione dei costi aggiuntivi di cui al punto 4.3

2.4 Ci riserviamo il diritto di far realizzare i servizi di assistenza dai nostri partner di assistenza certificati.

2.5 Ove possibile i servizi di assistenza saranno realizzati presso il committente. Ove ciò non fosse possibile, questi saranno sostanzialmente realizzati presso il commissionario o presso i partner di assistenza certificati. Il commissionario potrà inoltre optare per ulteriori sedi adatte per la realizzazione dei servizi di assistenza (ad es. carrozzerie per mezzi pesanti). Se i lavori devono essere realizzati presso la sede del commissionario, il committente invierà, a proprie spese e a suo rischio, i dispositivi o i componenti difettosi al commissionario. Le spese e il rischio della restituzione saranno altresì a carico del committente. Se i servizi di assistenza saranno realizzati presso il committente, le spese relative a viaggi e trasferte dovranno essere rimborsate al commissionario.

2.6 Se, durante un intervento di assistenza, il committente intenda ricevere assistenza per un dispositivo aggiuntivo o diverso rispetto a quelli indicati nel contratto di assistenza o intenda avere servizi aggiuntivi di assistenza, dovrà essere redatto un apposito contratto di assistenza. Accordi vincolanti possono essere concordati solo con il dipartimento assistenza del commissionario.

2.7 Il contratto di assistenza include altresì l'autorizzazione ad effettuare i necessari ed adeguati collaudi nonché i tragitti di trasferimento e collaudo.

### 3. COSTI

I costi del servizio di assistenza sono sempre a carico del committente indipendentemente dalla possibilità di poter riaddebitare tali costi. Non sarà emessa alcuna fattura a terzi da parte del commissionario.

### 4. COSTI / SPESE DI VIAGGIO / PAGAMENTO

4.1 Il calcolo delle ore e delle spese di viaggio per recarsi (andata e ritorno) presso il committente o dove è ubicato l'oggetto che necessita di assistenza avviene a partire dal competente centro d'assistenza specializzato salvo ove venga concordato un forfait di viaggio.

4.2 Per i nostri servizi di assistenza valgono i nostri prezzi di listino, che sono disponibili presso i rispettivi centri di assistenza. I prezzi di listino sono da intendersi IVA esclusa.

4.3 Conformemente al punto 2.4, per i lavori oltre il nostro orario lavorativo aggiungeremo le seguenti maggiorazioni ai nostri prezzi di listino (al netto):

lun-ven, oltre l'orario lavorativo + 25%, sabato  
+ 50% domenica e giorni feriali + 100%.

4.4 Il pagamento dei nostri servizi di assistenza è dovuto entro i 14 giorni successivi al ricevimento della fattura senza deduzioni.

4.5 È esclusa la compensazione dei crediti del committente con i crediti del commissionario.

### 5. PREVENTIVO / ANNULLAMENTO

5.1 Alla stipula del contratto il committente può indicare al commissionario il tetto massimo (importi netti) per i servizi di assistenza. Se il servizio di assistenza non può essere realizzato entro tali costi o se durante la loro esecuzione si rendono necessarie ulteriori lavorazioni o si renda necessario l'utilizzo di componenti o materiali aggiuntivi, allora il commissionario potrà

aumentare tali costi del 15% senza che sia necessario notificarlo al committente. Se tuttavia, nell'interesse di una corretta esecuzione, i costi dovessero superare tale 15%, è necessario notificarlo al committente. Se entro una settimana il committente non esprime alcun parere contrario, l'aumento annunciato sarà considerato approvato.

5.2 Su richiesta del committente redarremo un preventivo scritto e vincolante. Salvo ove diversamente concordato, tale preventivo sarà a pagamento.

5.3 Un ordine confermato dovrà essere cancellato dal committente per iscritto. Per le spese relative ad annullamento e recesso si veda il punto 8.

## **6. COLLABORAZIONE DEL COMMITTENTE**

6.1 Il committente garantirà che il servizio di assistenza possa iniziare in loco subito dopo l'arrivo degli addetti all'assistenza del commissionario e che possa essere concluso senza ritardi. L'accesso agli impianti presso i quali devono essere eseguiti i servizi di assistenza deve essere garantito sempre e senza alcun pericolo. Le condizioni lavorative degli addetti all'assistenza devono essere tali da garantire la possibilità di lavorare nel pieno rispetto di tutte le normative applicabili e in particolare quelle relative alla prevenzione degli infortuni.

6.2 Il committente ritiene che tutti gli impianti tecnici necessari alla realizzazione del servizio di assistenza siano funzionanti e li mette a disposizione con tutte le necessarie materie prime e sussidiarie.

6.3 Il committente metterà a disposizione il personale specializzato necessario per il corretto funzionamento degli impianti tecnici.

6.4 All'occorrenza, il committente dovrà mettere a disposizione un interprete.

6.5 Tutti i doveri di collaborazione indicati nelle presenti condizioni di assistenza dovranno essere realizzati dal committente a titolo gratuito. Se il committente non ottempererà ai suoi obblighi, il commissionario è autorizzato, ma non obbligato, a farsi carico delle attività di competenza del committente al suo posto e a suo carico, senza però cancellare il contratto di assistenza dopo aver indicato un'adeguata proroga dei termini per il recupero delle attività di collaborazione.

## **7. INTERRUZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA / RITARDO**

7.1 I servizi di assistenza saranno realizzati sostanzialmente senza interruzioni in un'unica volta. Qualora ciò non fosse possibile per cause non imputabili al commissionario o ai suoi addetti all'assistenza, il committente dovrà farsi carico dei risultanti costi, in particolare quelli relativi ai viaggi di andata e ritorno degli addetti all'assistenza. Ciò varrà altresì quando dovranno essere ordinati pezzi di ricambio che si rivelino necessari per l'esecuzione dei lavori di assistenza. In tutti questi casi il commissionario si impegnerà a concludere il servizio di assistenza il prima possibile a fronte però del rimborso dei costi aggiuntivi.

7.2 Il commissionario è autorizzato a interrompere a breve termine un servizio di assistenza in corso presso il committente se la presenza dei relativi addetti all'assistenza sia richiesta urgentemente altrove (ad es. in caso di anomalie più gravi da risolvere immediatamente presso un altro cliente). I derivanti costi aggiuntivi saranno a carico del commissionario escludendo però eventuali richieste di risarcimento danni da parte del committente per tale interruzione. Tale interruzione sarà il più breve possibile, nei limiti di quanto necessario.

7.3 Se il servizio di assistenza ritarderà a causa di misure adottate nell'ambito di vertenze sindacali, in particolare scioperi e serrate, nonché per il verificarsi di condizioni non imputabili al commissionario, il committente concederà innanzitutto una proroga del termine per il montaggio escludendo però eventuali richieste di risarcimento danni.

## **8. RECESSO DEL COMMITTENTE**

Se il committente recede dal contratto di assistenza, al commissionario spetteranno comunque gli oneri pattuiti. Su richiesta del committente il diritto agli oneri dovrà essere ridotto qualora il commissionario abbia risparmiato in virtù della mancata prestazione del servizio di assistenza.

## **9. RISERVA DI PROPRIETÀ E DIRITTO DI RITENZIONE**

9.1 Tutte le merci e tutti i componenti forniti e montati rimangono di proprietà del commissionario fino al pagamento completo. Se, durante il montaggio dei componenti/delle merci, questi vengano collegati all'oggetto per il quale è richiesta l'assistenza, il commissionario acquisirà la comproprietà di tale oggetto in rapporto al valore fatturato del servizio di assistenza fornito.

9.2 In virtù di tutti i crediti derivanti dal contratto di assistenza, al commissionario spetta il diritto di ritenzione, in particolare altresì per il rimborso delle spese utili e necessarie nonché per i danni imputabili al committente.

## **10. GARANZIA E RESPONSABILITÀ**

10.1 Il termine di garanzia per i servizi di assistenza realizzati è di 12 mesi a decorrere dalla consegna /accettazione del servizio di assistenza (per i pezzi di ricambio è di 6 mesi). Eventuali problemi dei servizi di assistenza devono essere notificati per iscritto dal committente al commissionario immediatamente e al più tardi entro i 3 giorni successivi alla consegna/accettazione del servizio di assistenza. In caso di ulteriori perdite tutte le richieste di garanzia, errori e risarcimento danni (incluso un risarcimento danni per danni derivanti dal vizio) devono essere comunicate per iscritto. Valgono altresì le normative in materia di previo ricorso.

10.2 In caso di reclami fondati, il commissionario garantirà il miglioramento del servizio di assistenza inadeguato. Al committente saranno accordati ulteriori diritti di garanzia solo in caso di mancato miglioramento.

10.3 Il commissionario dovrà risarcire i danni solo nella misura in cui sia possibile dimostrarne suo dolo o sua evidente colpa grave. Ciò non vale per i danni alle persone. Viene esclusa qualsiasi responsabilità per i danni indiretti, in particolare per lucro cessante e danni contro terzi. In caso di danni che devono essere risarciti ai sensi della Legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti (LRDP), il commissionario ne risponderà solo in conformità alle normative obbligatorie. Viene esclusa qualsiasi rivalsa ai danni del commissionario, qualora il committente abbia provveduto al risarcimento conformemente alle pertinenti disposizioni della LRDP.

## **11. CONSEGNA /ACCETTAZIONE**

11.1 Dopo la conclusione dei lavori di assistenza, il committente deve immediatamente assicurarsi che siano stati eseguiti correttamente.

11.2 Qualora vengano fatturate più ore - quindi non si applica ai forfait - gli addetti all'assistenza devono presentare al committente un certificato di lavoro con l'indicazione delle ore lavorative e di viaggio. Con la sua firma il committente riconosce che i lavori di assistenza sono stati realizzati conformemente al contratto di assistenza concordato. La consegna/accettazione del servizio di assistenza da parte del committente è collegata alla firma di tale certificato di lavoro oppure alla consegna o alla spedizione al committente dell'oggetto per cui è stata richiesta l'assistenza ma in ogni caso la consegna/accettazione avviene con la rimessa in funzione o l'utilizzo dell'oggetto per cui è stata richiesta l'assistenza.

11.3 La mancata firma del certificato di lavoro il committente non può comunque evitare la consegna/accettazione. Qualora la consegna subisca dei ritardi non imputabili al commissionario, la consegna sarà considerata avvenuta - salvo ove tale consegna non sia effettivamente già andata a buon fine, vedere punto 11.2 - dopo che sono trascorsi 14 giorni di calendario dalla notifica della conclusione del servizio di assistenza da parte del dipartimento assistenza tramite invio di una copia delle istruzioni relative all'assistenza con l'indicazione degli orari lavorativi e di viaggio. Lo stesso vale per il caso in cui, alla partenza del tecnico addetto all'assistenza, non sia presente nessun dipendente autorizzato a firmare e pertanto non sia possibile confermare immediatamente tramite firma l'avvenuta realizzazione del servizio di assistenza.

## **12. RESPONSABILITÀ E TRASPORTO**

12.1 Il trasporto di andata e ritorno dell'oggetto per cui è stata richiesta l'assistenza è di competenza del committente che si fa carico altresì del rischio di perimento o dei danni dovuti al trasporto.

12.2 Se il committente è stato informato sul completamento del servizio di assistenza e non effettua il ritiro dell'oggetto entro i termini concordati, il rischio gli sarà trasferito. A partire dal termine di consegna, il commissionario è autorizzato ad accreditare un adeguato canone d'affitto/magazzino.

12.3 Resta inteso che qualora il trasporto venga preso in consegna dal commissionario, ciò avverrà sempre a carico e a rischio del committente.

## **13. PARTI DA ROTTAMARE**

13.1 Le parti da rottamate sostituite devono essere conservate dal commissionario fino alla data concordata per il completamento ed in ogni caso finché non sarà conclusa la riparazione dell'oggetto per cui è stata richiesta l'assistenza. Il committente può richiederne la consegna fino alla data concordata per il completamento o, in sua mancanza, fino alla comunicazione di tale completamento. Fatte salve ulteriori comunicazioni espressamente divergenti del committente, che le dovrà presentare al più tardi entro tale momento, il commissionario è autorizzato a smaltire tali parti da rottamare.

13.2 Eventuali costi per lo smaltimento saranno a carico del committente.

## **14. CLAUSOLE ACCESSORIE**

Non sono valide clausole accessorie al contratto di assistenza e alle presenti condizioni di assistenza. Alterazioni o integrazioni alle presenti condizioni di assistenza necessitano dell'accordo scritto: e-mail e fax soddisfano tale obbligo della forma scritta.

## **15. CLAUSOLA SALVATORIA**

Se una o più delle disposizioni delle presenti condizioni di servizio viene invalidata, rimangono valide le rimanenti disposizioni del presente contratto. Al posto della disposizione nulla dovrà entrare in vigore una clausola i cui effetti corrispondano il più possibile agli obiettivi economici delle parti contraenti.

## **16. DIRITTO APPLICABILE/ FORO COMPETENTE**

16.1 Per tutti i rapporti giuridici tra commissionario e committente vale il diritto materiale svizzero. Di comune accordo viene esclusa l'applicabilità della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili e di ulteriori norme di rinvio non obbligatorie.

16.2 Il foro competente è esclusivamente quello del tribunale competente in materia presso la sede del commissionario. Il commissionario è tuttavia autorizzato a intentare una causa presso la sede principale del committente.