

Condizioni generali

Valide dal 01.12.2017

1. Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali («CG») sono parte integrante di tutti i contratti di fornitura e di altre prestazioni tra HBT-ISOL AG («HBT-ISOL», «noi» o «ci») e i clienti. Tutte le nostre forniture, le nostre prestazioni e le nostre offerte vengono effettuate esclusivamente sulla base delle presenti CG. Per le soluzioni complete (ovvero vendita di materiale incl. servizi come ad es. calcoli, montaggio, garanzia della qualità, consulenza) si applicano inoltre le disposizioni integrative («Integrazioni e dati sull'entità delle prestazioni»). In caso di conflitto, le disposizioni si applicano nell'ordine seguente: l'offerta da noi sottoposta al cliente; Integrazioni e dati sull'entità delle prestazioni; le presenti CG.

2. Aspetti generali

Le disposizioni non conformi alle presenti CG sono valide solamente se da noi espressamente offerte o accettate per iscritto. Le condizioni particolari di contratto o di acquisto dei clienti non sono quindi valide tranne qualora da noi accettate per iscritto. Allo stesso modo, dichiarazioni, informazioni, consigli, raccomandazioni ed eventuali accordi di tolleranza individuali e la stipulazione di contratti di consulenza indipendenti sono giuridicamente efficaci solamente in presenza di un'esplicita conferma scritta da parte nostra.

In caso di conflitto tra la versione tedesca, francese o italiana delle presenti CG fa fede la versione in lingua tedesca.

3. Offerte e stipulazione del contratto

Predisponiamo un'offerta scritta su richiesta del cliente o in risposta a un bando. I prezzi indicati nell'offerta sono vincolanti per noi fino alla scadenza del termine per l'accettazione dell'offerta. Dopo la scadenza di tale termine i prezzi possono essere modificati.

Un'offerta è considerata accettata se il cliente la rispedisce firmata entro il termine di accettazione stabilito o se dichiara di accettarla via e-mail. Un'ordinazione del cliente non conforme all'offerta o un'ordinazione effettuata dopo la scadenza del termine per l'accettazione dell'offerta è considerata una nuova offerta contrattuale del cliente.

L'ordinazione di un cliente acquisisce valore di offerta contrattuale vincolante ed è da noi ritenuta accettata con la conferma al cliente da parte nostra dell'ordinazione per iscritto o via e-mail entro sette giorni lavorativi oppure, in assenza di una conferma d'ordine individuale, con l'invio dei prodotti ordinati entro il termine di sette giorni.

4. Ordinazioni telefoniche

La modalità di conferma delle ordinazioni telefoniche è la comunicazione per iscritto o via e-mail al cliente. Il cliente è tenuto a verificare immediatamente la correttezza della conferma d'ordine da noi inviata e a presentare immediatamente opposizione in presenza di inesattezze. Le telefonate possono essere registrate per ragioni di garanzia della qualità.

5. Obbligo di collaborazione del cliente

Per garantire una consulenza individuale e un calcolo corretto per un determinato progetto, il cliente è tenuto a comunicarci e a documentare quanto prima (idealmente ancor prima della stipulazione del contratto) tutte le circostanze specifiche e le particolarità del progetto e le precauzioni speciali richieste. Il cliente deve fornirci l'accesso ai dati e alle postazioni di lavoro e, su richiesta, indicarci una persona di contatto.

Il cliente fornisce sostegno in tutti gli aspetti necessari ai fini di una corretta esecuzione del contratto. Ritardi e oneri supplementari causati da informazioni errate o incomplete sul progetto concreto risp. da una violazione degli obblighi di informazione e collaborazione sono a carico del cliente.

6. Dati tecnici e documentazioni

Di regola, i nostri prodotti vengono forniti con specifiche tecniche e documentazioni (istruzioni per la collocazione e/o disposizioni di installazione, requisiti del committente, scheda dati tecnici, informazioni sulle capacità portanti ecc.). È sempre determinante l'ultima versione (consultabile anche su www.hbt-isol.ch). I dati riportati sono validi solo per prodotti originali di HBT-ISOL.

Tutte le specifiche tecniche e le figure contenute nei cataloghi, le descrizioni dei prodotti, le proposte e gli esempi riportati nelle documentazioni HBT-ISOL sono aggiornati allo stato attuale delle nostre conoscenze e si riferiscono ai casi più frequenti nella pratica. È responsabilità del cliente fare in modo che egli stesso, il suo progettista, architetto o committente tenga conto di tutti gli elementi e tutte le circostanze del progetto concreto e applichi correttamente le specifiche tecniche nel rispetto delle direttive pertinenti (in particolare norme SIA, norme DIN e diritto di superficie). Una documentazione HBT-ISOL non può in alcun caso essere interpretata come una raccomandazione su un singolo caso concreto. Una documentazione HBT-ISOL va sempre considerata nella sua interezza. Le singole affermazioni (ad es. singole pagine) non devono essere interpretate separatamente. Da una documentazione HBT-ISOL non può derivare alcuna responsabilità.

7. Prezzi

Di regola, all'acquisto e all'ordinazione di prodotti e servizi si applicano i prezzi indicati al momento dell'ordinazione in franchi svizzeri (CHF). I prezzi sono da intendersi netti franco HBT-ISOL. Sono fatte salve modifiche ai prezzi qualora il contratto con noi non sia ancora stato perfezionato e non abbia validità giuridica.

Non sono inclusi nei prezzi i costi di elaborazione e spedizione (in particolare spese di imballaggio e trasporto) né supplementi per quantità minima. Sulle consegne con un valore netto della merce inferiore a CHF 300.- si applica un supplemento per quantità minima di CHF 40.-.

Le dimensioni degli imballaggi indicate nel listino prezzi sono dimensioni standard; per imballaggi di dimensioni speciali viene addebitato un supplemento.

8. Consegne

I termini di consegna indicati nell'offerta sono stime non vincolanti. Tutti i termini di consegna sono validi fatti salvi impedimenti imprevedibili. Se vi sono impedimenti alla consegna dovuti a eventi su cui non possiamo esercitare alcuna influenza, come ad es. forza maggiore, disfunzioni dell'attività aziendale o della circolazione, vi è un differimento dei termini di consegna in misura pari alla durata di tali impedimenti. Abbiamo altresì la facoltà di recedere dal contratto in tutto o in parte qualora i prodotti non siano ancora stati consegnati e non sia possibile reperirli entro un adeguato termine di consegna prorogato per mancata disponibilità.

I supplementi per consegne rapide sono a carico del cliente.

L'accesso al luogo di scarico deve essere possibile anche con mezzi pesanti in qualsiasi condizione atmosferica. Lo scarico deve avvenire immediatamente e la responsabilità dello stesso spetta al cliente. I tempi di attesa di un veicolo di consegna vengono addebitati al cliente.

La spedizione viene effettuata a spese e a rischio del cliente. Organizziamo il trasporto dei prodotti a nostra discrezione ma tenendo conto, nei limiti del possibile, di eventuali richieste speciali del cliente. Tutte le spese di spedizione e le prestazioni logistiche supplementari sono a carico del cliente tranne qualora si tratti di costi per una consegna sostitutiva resa necessaria da un vizio.

L'assicurazione deve essere commissionata e corrisposta separatamente dal cliente.

Nel momento in cui viene comunicato che la merce è pronta per la spedizione, quest'ultima deve essere prelevata immediatamente dal cliente. Qualora ciò non avvenga, possiamo immagazzinare la merce a spese del cliente.

9. Condizioni di pagamento

Dove non concordato diversamente nel contratto, le nostre fatture devono essere saldate entro 30 giorni dalla data di fatturazione. I pagamenti vanno effettuati in franchi svizzeri (CHF). Sarà richiesto il rimborso di eventuali sconti ingiustificati. Alla scadenza del termine di pagamento, il cliente viene messo in mora senza sollecito. Gli interessi di mora ammontano al 5% annuo. Qualora, scaduto il termine di pagamento, si renda necessario un sollecito, vengono addebitate al cliente spese di sollecito (1° sollecito: CHF 0.-; 2° sollecito: CHF 0.-; 3° sollecito: CHF 15.-).

In caso di violazione di un termine di pagamento concordato, abbiamo il diritto di rinviare o di rifiutare ulteriori consegne. I pagamenti del cliente vanno a saldare prima gli interessi e i costi e in seguito il debito più datato del cliente nei nostri confronti. Il cliente ha il diritto di rifiutare un pagamento o compensarlo con un credito solamente se il credito è stato da noi riconosciuto o accertato in modo giuridicamente valido.

Rimaniamo proprietari della merce da noi consegnata fino al suo pagamento completo. In caso di ritardo del cliente su un pagamento, abbiamo il diritto di iscrivere la riserva della proprietà a spese del cliente nel registro dei patti di riserva della proprietà.

Abbiamo il diritto di richiedere pagamenti anticipati e in contante.

10. Restituzioni

Le restituzioni di prodotti da noi correttamente consegnati e immagazzinati presso di noi richiedono il nostro consenso scritto e possono avvenire solamente se il materiale è in condizioni ineccepibili. La rispedizione al nostro indirizzo è a carico del cliente. In caso di rimborso, il prezzo netto pagato viene ridotto di almeno il 25% (commissione di restituzione, controllo ed elaborazione generale).

In linea di principio, i prodotti realizzati individualmente o su misura, come ad es. appoggi per scale, profilati in elastomero ecc., o danneggiati dal cliente non possono essere restituiti.

11. Obbligo di verifica e segnalazione

Le nostre consegne, i nostri servizi e le relative fatture devono essere verificate dal cliente dopo la ricezione o il prelievo segnalando immediatamente per iscritto eventuali vizi o errori. I vizi occulti ci devono essere segnalati immediatamente dopo essere stati rilevati. Viene considerata immediata la segnalazione effettuata entro 10 giorni lavorativi; per il rispetto di questo termine fa fede la data di invio della comunicazione. A prescindere da tale obbligo di verifica e segnalazione, il cliente deve segnalare per iscritto i vizi manifesti e le consegne errate o incomplete entro 10 giorni lavorativi dalla consegna; anche per il rispetto di questo termine fa fede la data di invio della comunicazione. Qualora il cliente non provveda alla corretta verifica e/o alla segnalazione dei difetti, è esclusa la garanzia per i vizi non segnalati.

Il cliente è tenuto a contestare immediatamente gli smarrimenti e i danni durante il trasporto alla ditta incaricata del trasporto e registrarli in un verbale redatto insieme a quest'ultima.

Il cliente non può rifiutarsi di ricevere le consegne a causa di vizi trascurabili. Ci riserviamo la facoltà di richiedere ai nostri collaboratori la verifica della contestazione.

12. Garanzia

Qualora i nostri prodotti o i nostri servizi presentino un vizio, abbiamo il diritto di scegliere se apportare una correzione o sostituire il prodotto difettoso (dietro restituzione dello stesso).

In particolare, il cliente non ha facoltà di scelta riguardo all'esercizio del diritto alla correzione. È espressamente escluso il diritto del cliente a richiedere la sostituzione e/o la riduzione del prezzo.

I nostri prodotti non possono essere utilizzati per scopi diversi da quelli da noi raccomandati o in combinazione con prodotti non idonei allo scopo. È esclusa la garanzia nel caso in cui i nostri prodotti vengano modificati da terzi o in cui prodotti di terzi vengano integrati nei nostri.

Sono quindi escluse dalla garanzia tutte le contestazioni la cui origine non è riconducibile a materiale difettoso, errore di costruzione (qualora la costruzione sia di nostra competenza e nei limiti della stessa) o cattiva lavorazione da parte nostra. Tra queste rientrano in particolare quelle riguardanti usura/logoramento normale (ivi comprese erosione e corrosione), manutenzione non corretta, montaggio errato o mancata osservanza delle disposizioni di montaggio, calcoli errati del cliente o di terzi o altri motivi al di fuori del nostro controllo.

13. Responsabilità

È espressamente esclusa una responsabilità per le pretese di garanzia eccedenti quelle indicate al punto 12 (ad eccezione di dolo o colpa grave).

In particolare, non siamo responsabili per eventuali danni ulteriori (ad es. pretese di risarcimento danni per mancato guadagno, indennizzi per la perdita d'uso, danni indiretti e pretese di rimborso di danni causati dal vizio, danni indiretti e danni consecutivi e/o spese di riparazione dei danni eccedenti la sostituzione dell'oggetto della consegna).

I nostri clienti sono in ogni caso tenuti a conoscere le disposizioni rilevanti per l'impiego dei nostri prodotti (in particolare norme SIA, norme DIN e diritto di superficie) e a verificare eventuali direttive di terzi (ad es. progettisti, committenti). Decliniamo ogni responsabilità per danni verificatisi a seguito a mancata osservanza di queste disposizioni risp. direttive.

14. Prescrizione delle pretese

Le pretese di garanzia si prescrivono in ogni caso alla scadenza di 12 mesi a decorrere dalla consegna della merce risp. dal prelievo franco fabbrica, anche qualora i vizi vengano rilevati solo successivamente. Anche per le riparazioni e i servizi forniti, il termine è di 12 mesi a decorrere dalla conclusione dell'erogazione del servizio o della riparazione.

15. Forza maggiore, carenza di materie prime

Non siamo responsabili di inadempimenti, smarrimenti, danni o ritardi derivanti da forza maggiore e in particolare da eventi bellici, sommosse, incendi, inondazioni, epidemie, scioperi o sospensioni del lavoro, disposizioni governative e azioni del cliente, ritardi nei trasporti, incapacità di reperire la forza lavoro o i materiali necessari dalle fonti abituali o altri motivi al di fuori del normale controllo di HBT-ISOL. In caso di alterazione del servizio dovuta a un motivo di questa natura, il termine di consegna o i tempi di lavorazione vengono prolungati in misura pari al tempo perso. Se gli eventi sopra indicati si protraggono per più di sei settimane, sia noi che il cliente abbiamo il diritto di rescindere il contratto nel rispetto di un termine di disdetta di sette giorni con comunicazione scritta alla controparte.

16. Diritti immateriali

Tutti i disegni, i modelli, i calcoli, i dati informatici su supporti dati e gli altri documenti da noi sviluppati sono protetti da diritti d'autore e non possono essere copiati, a mano o elettronicamente, riprodotti o trasmessi a terzi, in tutto o in parte, senza la nostra autorizzazione

scritta. Tutti i diritti immateriali acquisiti da terzi o mediante fabbricazione di prodotti o fornitura di servizi rimangono di nostra esclusiva proprietà.

Chi sfrutta, intenzionalmente e senza esserne autorizzato, offerte, calcoli o piani commette un reato (art. 5 in combinato disposto con l'art. 23 LCSi).

17. Protezione dei dati

Il cliente acconsente al trattamento dei suoi dati personali necessari per il disbrigo di ordinazioni, riparazioni e altri servizi così come per la cura del rapporto con il cliente. I dati del cliente e tutte le informazioni su acquisti e ordinazioni vengono trattati con riservatezza. I dati del cliente non vengono comunicati a terzi con finalità pubblicitarie.

18. Modifiche

La versione aggiornata delle CG si può scaricare al sito: www.hbt-isol.ch. Di principio si applicano le CG in vigore al momento della stipulazione del contratto con il cliente. In caso di modifica delle CG nel periodo di vigenza contrattuale, ne diamo comunicazione ai clienti interessati. Qualora entro il termine di sette giorni lavorativi non vengano presentate opposizioni alle CG modificate, sono d'applicazione queste ultime.

19. Clausola salvatoria

L'invalidità o l'inefficacia, totale o parziale, di singole disposizioni delle presenti CG non inficia l'efficacia delle restanti disposizioni o parti di disposizioni. Le disposizioni non valide o inefficaci vanno sostituite con disposizioni corrispondenti nei limiti del possibile al loro significato giuridico o economico. Una procedura analoga deve essere attuata qualora le presenti CG presentino una lacuna.

20. Diritto applicabile e foro competente

Trova applicazione il diritto svizzero. Sono esplicitamente escluse le disposizioni del diritto internazionale privato (LDIP) e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG).

Foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti direttamente o indirettamente dal rapporto contrattuale è il tribunale competente presso la sede di HBT-ISOL.