

## Condizioni speciali di servizio dopo vendita

### 1. Ambito di applicazione

Le presenti "Condizioni speciali di servizio dopo vendita" sono valide a integrazione delle nostre "Condizioni generali di contratto e di fornitura" per tutte le forniture e le prestazioni del Servizio clienti di Stiebel Eltron AG (di seguito "Servizio clienti STE") per i suoi clienti in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. Con il conferimento dell'ordine, l'acquirente o il committente accetta espressamente le presenti condizioni.

### 2. Entità delle forniture e prestazioni

Le prestazioni del Servizio clienti STE in caso di interventi di manutenzione e riparazione e in adempimento dei contratti di assistenza sono definite conclusivamente di seguito e nei singoli contratti di assistenza. I materiali o eventuali servizi aggiuntivi non inclusi nel prezzo sono addebitati separatamente. Le modifiche e gli annullamenti degli ordini richiedono il consenso scritto del fornitore. I costi che ne derivano sono a carico del cliente. Il fornitore conserva la proprietà della fornitura fino al suo pagamento completo. Il cliente è tenuto a contribuire alle misure necessarie per proteggere la proprietà del fornitore.

### 3. Sicurezza sul lavoro secondo SUVA & STIEBEL ELTRON AG

Si applicano i requisiti della SUVA e della Stiebel Eltron AG. Le spese straordinarie per il trasporto tra il luogo di scarico e il luogo di lavoro (gru, piattaforma elevatrice, ecc.) sono a carico del committente. Il committente è inoltre tenuto a garantire l'accessibilità all'impianto da tutti i lati e che non vengano depositati oggetti sciolti sull'impianto o al di sopra di esso. Le spese aggiuntive (per dispositivi di protezione individuale, installazioni tecniche in loco come impalcature o protezioni anticaduta) sono a carico del committente.

### 4. Prezzi

La dove non è esplicitamente annotato, tutti i prezzi indicati nella documentazione scritta o in internet s'intendono al netto dell'IVA di legge. I prezzi per i servizi d'assistenza sono un'eccezione. Questi sono comprensivi dell'IVA. I prezzi indicati nei listini prezzi, nella documentazione di vendita o in internet possono essere modificati in qualsiasi momento senza preavviso.

I prezzi indicati nelle offerte sono vincolanti fino a 3 mesi dalla data dell'offerta. Nel caso di prestazioni di lavoro e assistenza si calcolano i prezzi vigenti al momento dell'esecuzione dell'ordine.

Solo i crediti incontestati o accertati e passati in giudicato autorizzano il cliente alla compensazione. Il cliente non ha nessun diritto di ritenzione rispetto ai beni forniti dal Servizio clienti STE.

### 5. Interventi sul posto

Data e ora di arrivo dei tecnici del Servizio Assistenza vengono concordate col cliente e rispettate con la massima precisione possibile in base alla migliore previsione. Non è tuttavia possibile garantire gli appuntamenti.

Qualsiasi responsabilità del Servizio clienti STE per i ritardi è esclusa nella misura ammessa dalla legge. Le maggiorazioni per gli interventi al di fuori dei normali orari di lavoro di Stiebel Eltron saranno in ogni caso addebitate al cliente.

### 6. Garanzia sugli interventi di manutenzione e riparazione

Qualsiasi responsabilità di Stiebel Eltron, indipendentemente dal motivo, è esclusa nella misura ammessa dalla legge con riserva del presente punto 5 e del successivo punto 6.

Salvo diverso accordo scritto, la garanzia sul lavoro e sui materiali ha una durata di 24 mesi dal termine dell'intervento. Sono esclusi ulteriori diritti dell'acquirente, in particolare all'assunzione di costi in caso di danni conseguenti e a interventi provvisori temporanei, nella misura ammessa dalla legge.

Il contratto di servizio premium può essere stipulato solo fino al 10° anno di funzionamento dell'impianto.

### 7. Esclusione della garanzia

Sono esclusi dalle prestazioni in garanzia tutti i prodotti non forniti da Stiebel Eltron. Sono altresì esclusi:

- › i danni/i guasti riconducibili a sfruttamento eccessivo o tale da eccedere il normale uso

- › i danni/i guasti conseguenti a un uso per il quale gli impianti e i relativi pezzi non sono stati concepiti e costruiti
- › i danni/i guasti riconducibili ad un uso non appropriato
- › i danni/i guasti riconducibili ad una manutenzione non a regola d'arte da parte del cliente
- › i danni/i guasti dovuti a sporcizia, incrostazioni di calcare o interventi esterni
- › i danni/i guasti dovuti a impiego di ricambi non originali i danni/i guasti dovuti a forza maggiore (ad esempio a catastrofi naturali)
- › le maggiorazioni di prezzo per impiego di manodopera oltre il normale orario di lavoro
- › Il danno totale all'impianto dopo la fine del 2° anno di funzionamento; questo vale indipendentemente dall'esistenza di un contratto di servizio

Qualsiasi diritto alla garanzia si estingue in caso di interventi non effettuati dal Servizio clienti STE o da un organismo di assistenza autorizzato da Stiebel Eltron.

### 8. Condizioni di pagamento

Il termine di pagamento è di 30 giorni netto a partire dalla data di fatturazione. Il Servizio clienti STE non effettua alcun intervento di manutenzione e riparazione qualora rimangano da saldare fatture risalenti a oltre 60 giorni prima. Gli appuntamenti eventualmente già concordati non sono validi e vengono nuovamente concordati solo dopo il pagamento delle fatture da saldare.

Il Servizio clienti STE si riserva il diritto di richiedere il pagamento anticipato qualora sussistano dubbi riguardo al rispetto delle condizioni di pagamento contrattualmente concordate.

### 9. Risoluzione anticipata di contratti

In linea generale, tutti i contratti del Servizio clienti STE stipulati in forma scritta sono a durata determinata e si estinguono senza risoluzione al momento stabilito. Eventuali eccezioni sono esplicitamente indicate nei contratti interessati.

La risoluzione anticipata da parte di entrambi i contraenti è possibile nei casi di seguito specificati:

- › mancato pagamento di fatture nonostante il sollecito da parte del Servizio clienti STE;
- › mancato adempimento reiterato del contratto dopo l'infuocata fissazione per iscritto di un termine di mora di almeno 20 giorni;
- › messa fuori servizio dell'impianto menzionato nel contratto;
- › modifiche o interventi non autorizzate dal Servizio clienti STE su parti dell'impianto che costituiscono oggetto del contratto;
- › omessa o non adeguata cura e manutenzione dell'impianto e dei suoi componenti da parte del proprietario;
- › impiego di ricambi di terzi non forniti dal Servizio clienti STE;
- › interventi di manutenzione e riparazione non effettuati dal Servizio clienti STE o da partner di assistenza da esso autorizzati;
- › inosservanza di norme di legge da parte del proprietario dell'impianto.

La risoluzione anticipata non determina l'insorgere di diritti del cliente a un rimborso pro quota di contratti e prestazioni di Assistenza Clienti già pagate da parte di Stiebel Eltron.

### 10. Foro competente e diritto applicabile

Per tutte le controversie risultanti da rapporti giuridici le parti eleggono quale foro competente esclusivo la sede di Stiebel Eltron. Stiebel Eltron è tuttavia autorizzata a promuovere un'azione presso la sede del cliente.

Trova applicazione il diritto svizzero. È espressamente esclusa l'applicazione delle norme della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di beni mobili (CISG).

### 11. Inefficacia di singole disposizioni

Qualora una disposizione delle presenti Condizioni di contratto o di un accordo individuale derivante dalla presente relazione commerciale sia o diventi per qualsiasi ragione inefficace, resta salva l'efficacia delle disposizioni o degli accordi individuali rimanenti. Al posto delle disposizioni inefficaci vale piuttosto una norma sostitutiva conforme o almeno simile allo scopo che le parti contrattuali avrebbero concordato se fossero state a conoscenza dell'inefficacia. La stessa cosa vale in caso di lacune.