

# Condizioni generali di contratto e di fornitura

(Version 3.2 | Gennaio 2026)

## 1. Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni generali di vendita sono valide per tutte le forniture e le prestazioni di Stiebel Eltron AG (di seguito "STIEBEL ELTRON") 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. Per tutte le prestazioni relative al settore Servizio Assistenza Clienti si rimanda a titolo integrativo alle "Condizioni speciali di servizio dopo-vendita". Le deroghe alle nostre condizioni sono valide solo se da noi confermate per iscritto.

Le condizioni generali di vendita del cliente sono valide solo se da noi espressamente approvate in forma scritta. Non è possibile rinunciare al requisito della forma scritta.

## 2. Entità delle forniture e prestazioni

Le forniture e le prestazioni di STIEBEL ELTRON sono elencate conclusivamente nella conferma d'ordine, inclusi gli eventuali allegati. 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. Documentazione tecnica

I dati tecnici contenuti in prospetti e cataloghi non sono vincolanti fintanto che non fanno parte di una conferma d'ordine. I dati della documentazione tecnica sono vincolanti solo nella misura in cui siano espressamente garantiti.

## 4. Prezzi / Compensazione

Tutti i prezzi indicati si intendono esclusi dell'IVA di legge più i costi di trasporto.

In linea generale, i prezzi indicati nei listini prezzi possono essere modificati in qualsiasi momento senza preavviso, anche se STIEBEL ELTRON cerca per quanto possibile di comunicare ogni aumento di prezzo di anticipo.

I prezzi indicati nelle offerte sono - se non diversamente definito nell'offerta - vincolanti fino a 3 mesi dopo la data dell'offerta. Il blocco dei prezzi per gli ordini vale per 6 mesi dalla data di conferma dell'ordine. Gli ordini eseguiti dopo tale data vengono fatturati ai prezzi vigenti al momento dell'esecuzione dell'ordine. Nel caso di prestazioni di lavoro e assistenza si calcolano i prezzi vigenti al momento dell'esecuzione dell'ordine.

Per la consegna e le prestazioni fa fede la conferma d'ordine di STIEBEL ELTRON comprensiva di eventuali involucri. Se il cliente non riceve alcuna comunicazione entro 8 giorni, le specifiche indicate sono vincolanti. I materiali o eventuali servizi aggiuntivi non inclusi saranno fatturati separatamente. Modifiche e cancellazioni dell'ordine richiedono il consenso scritto di STIEBEL ELTRON. I costi che ne derivano sono a carico del cliente. Se un ordine viene annullato dopo 30 giorni dalla conferma d'ordine, al cliente verrà addebitato il 10% del volume dell'ordine come costo.

Solo i crediti incontestati o accertati giudizialmente autorizzano il cliente alla compensazione o alla ritenzione. Il cliente non ha nessun diritto di ritenzione sugli oggetti forniti da STIEBEL ELTRON.

## 5. Condizioni di fornitura

Il termine di consegna viene indicato con la massima precisione possibile in base alla migliore previsione. Non esiste nessun diritto al risarcimento a causa di ritardi o dello spostamento della consegna, nella misura ammessa dalla legge.

Nel caso di ordini su richiesta non si può garantire la disponibilità di magazzino. STIEBEL ELTRON cercherà tuttavia di procurarsi gli articoli mancanti con la massima sollecitudine. Gli articoli speciali non a magazzino vengono ordinati solo al richiamo definitivo dell'ordine. Non sono possibili l'annullamento dopo conferimento dell'ordine e la restituzione di tali articoli. Se successivamente (dopo il conferimento dell'ordine) la data di richiamo slitta con l'approvazione di STIEBEL ELTRON, STIEBEL ELTRON si riserva il diritto di fatturare ugualmente tali articoli. Ci riserviamo il diritto di fornire l'ordinazione al cliente in consegne parziali. In caso di consegne parziali, ogni consegna parziale è considerata una consegna separata. Ogni consegna parziale è registrata su una fattura separata.

## 6. Condizioni di spedizione e di trasporto

STIEBEL ELTRON sceglie liberamente il mezzo di trasporto. Il trasporto è effettuato franco cantiere stazione a valle, scarico e montaggio esclusi (CPT - Carriage Paid to). Se il cantiere non è accessibile agli autocarri, il cliente deve stabilire e comunicare per tempo il nuovo luogo di consegna, al più tardi, tuttavia, quando il materiale viene ritirato. I costi aggiuntivi sono a carico del cliente se sono causati da sue richieste particolari. Se la merce non viene accettata alla data concordata, la restituzione della merce e la seconda consegna sono a carico del cliente.

## 7. Trasferimento di beneficio e rischio

Beneficio e rischio vengono trasferiti all'acquirente con l'uscita della fornitura dalla rampa dello stabilimento STIEBEL ELTRON.

Se il trasporto è effettuato da personale o da incaricati di STIEBEL ELTRON, beneficio e rischio si trasferiscono all'acquirente nel momento in cui la merce viene poggiata al suolo nel luogo di consegna concordato.

## 8. Verifica / Ricorso in garanzia per vizi della cosa a consegna della fornitura e alla messa in funzione dell'impianto

Il cliente è tenuto a controllare la merce al momento della consegna in presenza dell'autista per verificarne la completezza, la conformità con la bolla di consegna e gli eventuali difetti visibili dall'esterno. Eventuali differenze e difetti visibili devono essere segnalati a STIEBEL ELTRON immediatamente dopo il ricevimento della merce. In caso di danni non visibili dall'esterno, è necessario presentare a STIEBEL ELTRON un rapporto scritto (utilizzando il modulo per i danni da trasporto) entro e non oltre otto giorni lavorativi dalla consegna, incluso il giorno della consegna. Se non viene fatta alcuna notifica entro questi termini, la consegna si considera accettata e completa.

La messa in funzione dei prodotti deve essere effettuata esclusivamente da Stiebel Eltron o da una società di assistenza autorizzata incaricata per iscritto da Stiebel Eltron. Dopo l'installazione del prodotto, il cliente deve comunicare a Stiebel Eltron che è pronto per la messa in servizio. La messa in funzione è limitata ai prodotti forniti da Stiebel Eltron, ma in nessun caso all'impianto di riscaldamento completo o a componenti dell'impianto non forniti e installati da Stiebel Eltron. Per l'installazione di qualsiasi componente del sistema, è necessario rispettare le linee guida tecniche pertinenti in conformità alla documentazione Stiebel Eltron in vigore. È esclusa qualsiasi responsabilità per l'installazione e la messa in funzione di componenti di sistema di terzi.

I prodotti forniti da STIEBEL ELTRON si ritengono collaudati senza vizi in caso di messa in funzione senza disturbi.

## 9. Garanzia

Qualsiasi responsabilità o garanzia da parte di STIEBEL ELTRON, indipendentemente dal motivo, è esclusa nella misura ammessa dalla legge con riserva del presente punto 9 e del successivo punto 10.

La durata della garanzia concordata contrattualmente per tutti i sistemi a pompa di calore forniti è di 24 mesi dalla data di messa in funzione, comprese le messe in funzione provvisorie. Per tutti gli altri apparecchi prodotti e forniti da STIEBEL ELTRON, il periodo di garanzia decorre dalla data di consegna in conformità alla relativa bolla di consegna. Se non è disponibile una bolla di consegna, il periodo di garanzia decorre dalla data di acquisto da parte dell'utente finale. Per il riconoscimento di eventuali diritti di garanzia, è necessaria la presentazione di una ricevuta di consegna o di acquisto (è sufficiente una copia) che riporti la data di consegna o di acquisto.

Se non diversamente concordato per iscritto, la garanzia per i lavori eseguiti e gli articoli sostituiti, se installati da STIEBEL ELTRON o da una società di assistenza autorizzata incaricata per iscritto da STIEBEL ELTRON, è di 24 mesi dal completamento dei lavori.

Ulteriori rivendicazioni da parte del cliente, in particolare quelle derivanti da danni conseguenti causati da un difetto, sono escluse per quanto consentito dalla legge.

## 10. Esclusione della garanzia

Tutti i prodotti non forniti da STIEBEL ELTRON sono esclusi dalla garanzia. La garanzia decade se l'impianto a pompa di calore non è stato messo in funzione da STIEBEL ELTRON o da una società di assistenza autorizzata e incaricata per iscritto da STIEBEL ELTRON. Sono esclusi anche:

- » Danni/malfunzionamenti dovuti alla messa in funzione provvisoria.
- » Danni/malfunzionamenti dovuti a un uso eccessivo o al di là del normale utilizzo.
- » Danni/malfunzionamenti causati da un uso per il quale il sistema e le sue parti non sono stati progettati e costruiti
- » Danni/malfunzionamenti dovuti a un funzionamento improprio o a una manutenzione inadeguata (ad es. intervalli di manutenzione insufficienti o manutenzione non specializzata)
- » Danni/malfunzionamenti dovuti a influenze esterne o di terzi
- » Danni/malfunzionamenti dovuti a sporcizia, calcificazione, errori di installazione in loco o influenze esterne
- » Danni/malfunzionamenti dovuti a cause di forza maggiore (ad es. catastrofi naturali)
- » Danni/interruzioni causati direttamente o indirettamente da animali
- » Danni/malfunzionamenti causati dal funzionamento della funzione di raffreddamento
- » Danni/fallimenti dovuti all'utilizzo di parti di ricambio di terzi
- » Danni/guasti dovuti a direttive tecniche emanate da STIEBEL ELTRON che non sono state rispettate durante l'installazione del sistema.
- » Danni/malfunzionamenti dovuti alla mancata osservanza delle norme e delle direttive svizzere applicabili durante l'installazione
- » Danni/malfunzionamenti dovuti a una qualità dell'acqua (acqua di sistema e acqua di rubinetto) diversa da quella specificata da STIEBEL ELTRON
- » Danni/malfunzionamenti dovuti all'uso non autorizzato dell'impianto per l'asciugatura dell'edificio
- » Supplementi per lavori al di fuori del normale orario di lavoro
- » Danni totali all'apparecchiatura dopo la fine del 2 anno di funzionamento. Ciò vale anche a prescindere da un eventuale contratto di assistenza esistente.

Qualsiasi richiesta di garanzia decade se gli interventi non vengono eseguiti da STIEBEL ELTRON o da un'organizzazione di assistenza autorizzata da STIEBEL ELTRON.

## 11. Ritiro della merce

Tutta la merce fornita viene ritirata solo previo accordo. La spedizione di ritorno deve essere corredata da una copia della bolla di consegna o della

fattura e riportare l'indicazione dell'addetto con cui sono stati presi gli accordi.

La merce restituita e consegnata correttamente da STIEBEL ELTRON deve essere integra, in perfette condizioni, nella confezione originale e far parte dell'attuale programma di vendita, che per legge può essere commercializzato per almeno altri 12 mesi. La merce non deve avere più di 24 mesi (dalla data di consegna). L'importo accreditato corrisponde a un massimo del 90% del prezzo originariamente fatturato se la merce è in perfette condizioni e salvo accordi diversi. I costi di trasporto e imballaggio sono a carico del cliente.

La merce fornita per errore da STIEBEL ELTRON o sostituita in garanzia è ritirata o sostituita gratuitamente. Il reintegro della merce deve essere preventivamente concordato con STIEBEL ELTRON.

## 12. Responsabilità per danno da prodotti

STIEBEL ELTRON, se produttrice ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti, sarà direttamente responsabile dei danni causati da prodotti difettosi ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

## 13. Condizioni di pagamento

Il termine di pagamento è di 30 giorni netto a partire dalla data di fatturazione. STIEBEL ELTRON si riserva il diritto di richiedere il pagamento anticipato qualora sussistano dubbi riguardo al rispetto delle condizioni di pagamento contrattualmente concordate.

## 14. 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 anche a promuovere un'azione presso la sede del cliente.

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

## 15. Inefficacia di singole disposizioni

Qualora una disposizione delle presenti Condizioni di vendita e di fornitura o 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.