

## Condizioni Generali (CG) d'officina

**Condizioni Generali (CG) dell'autofficina di GARAGE AL PONTE BIASCA SA (di seguito "autofficina") in relazione ai servizi di riparazione e/o manutenzione e quindi ai lavori svolti da parte dell'autofficina e/o delle sue collaboratrici e dei suoi collaboratori su veicoli a motore, rimorchi, gruppi, loro componenti così come in relazione alla compilazione dei preventivi**

Edizione: maggio 2025

1. Campo di applicazione.....	2
2. Integrazione delle presenti CG.....	2
3. Conferimento dell'ordine .....	2
4. Prezzi/Preventivo.....	2
5. Consegna e accettazione del veicolo.....	3
6. Fatturazione dell'ordine .....	4
7. Pagamento.....	4
8. Vizi della cosa / Garanzia legale .....	5
9. Responsabilità .....	5
10. Riserva della proprietà / Diritto di ritenzione.....	7
11. Protezione dei dati.....	7
12. Clausola di salvaguardia.....	7
13. Modifica delle CG.....	8
14. Foro competente, diritto applicabile.....	9

## **1. Campo di applicazione**

Le presenti CG regolano il rapporto contrattuale tra l'autofficina e il cliente nel quadro della visita in officina e quindi in particolare il rapporto giuridico in relazione ai servizi di riparazione e/o di manutenzione svolti dalla suddetta azienda. Per garantire una maggiore leggibilità delle presenti CG, qui di seguito verrà utilizzata per semplicità solo la forma maschile, anche se con essa viene intesa sempre anche quella femminile.

## **2. Integrazione delle presenti CG**

La versione più aggiornata delle CG dell'autofficina è sempre reperibile sul sito web dell'azienda ed è disponibile in formato cartaceo presso la reception e/o al banco del servizio clienti dell'autofficina, dove è possibile richiederne una copia da consultare o trattenere. Le CG sono inoltre esposte nell'area dedicata al servizio clienti e quindi sempre visibili ai clienti dell'officina. Le presenti CG sono quindi sufficientemente integrate nel rapporto contrattuale tra l'autofficina e i propri clienti.

Si esclude pertanto la validità e quindi l'integrazione di CG divergenti e/o complementari del cliente, anche se l'autofficina non si è espressamente opposta ad esse.

## **3. Conferimento dell'ordine**

Il cliente è tenuto a descrivere nella maniera più precisa possibile al collaboratore responsabile dell'autofficina i difetti da riparare e/o i servizi da svolgere sul veicolo e a concordare la data di ritiro desiderata. I servizi da svolgere, così come la data concordata, vengono specificati nel contratto d'officina e confermati dal cliente.

Al fine di preparare al meglio i servizi da svolgere sul veicolo oggetto dell'ordine di lavoro, alcuni modelli di vetture sono dotati di strumenti che consentono di effettuare delle diagnosi a distanza del veicolo. Queste operazioni consistono nel leggere alcuni dati tecnici del veicolo che saranno utilizzati per il servizio medesimo. Vogliate notare che sono utilizzati unicamente i dati tecnici necessari alla diagnosi dello stato della vettura, mentre non sono utilizzati dati di geo-localizzazione, velocità, comportamento di guida o altri. Un'attivazione da parte vostra delle relative funzioni di comunicazione presenti nel veicolo è di norma necessaria; in presenza di tale attivazione ci riteniamo autorizzati a procedere, in caso di necessità, con la diagnosi a distanza.

Se necessario, il veicolo consegnato dal cliente verrà inoltre aggiornato all'ultima versione software, anche in assenza di un suo ordine esplicito. Nella misura in cui tecnicamente possibile, durante questa operazione i dati del veicolo verranno salvati temporaneamente in forma crittografata. A prescindere da quanto sopra, l'autofficina presuppone che il cliente, per evitare un'eventuale perdita dei dati, abbia creato una copia di backup dei dati e delle impostazioni personali in base alle

istruzioni del costruttore. L'autofficina non risponde quindi di una eventuale perdita di dati che si verifichi in tali circostanze.

Se nel corso dello svolgimento dei lavori di manutenzione e/o riparazione dovesse emergere la necessità di ulteriori lavori e/o servizi da parte dell'autofficina, che non erano prevedibili da parte della stessa al momento dell'accettazione del veicolo e/o non erano stati dichiarati dal cliente e il cui costo supera il 10% dell'importo totale dell'ordine, prima di svolgere questi lavori l'autofficina deve contattare telefonicamente il cliente e ricevere la sua approvazione. Il cliente è quindi tenuto ad accertarsi che l'autofficina sia in possesso di un numero telefonico al quale può essere rintracciato nei normali orari di ufficio. Se l'autofficina non è in grado di rintracciare il cliente dopo tre tentativi (a distanza di almeno 15 minuti uno dall'altro), svolgerà questi lavori esclusivamente se li ritiene necessari ai fini della sicurezza su strada del veicolo. Se il costo dei lavori supplementari non supera il 10% dell'importo totale dell'ordine, l'autofficina presuppone l'accettazione da parte del cliente e non è tenuta a richiedere la previa approvazione di quest'ultimo.

L'autofficina è autorizzata a subappaltare i lavori a soggetti terzi e a svolgere giri di prova e di esercitazione con il veicolo consegnato dal cliente.

#### **4. Prezzi/Preventivo**

Su richiesta del cliente, l'autofficina è tenuta a riportare nel contratto d'officina i prezzi e le tariffe (più IVA) che probabilmente matureranno per lo svolgimento dei lavori specificati nell'ordine. Se il cliente richiede l'indicazione di un prezzo vincolante, è necessario compilare un preventivo scritto nel quale vengono elencati tutti i necessari lavori/pezzi di ricambio con i relativi prezzi. L'autofficina è vincolata a questo preventivo per dieci giorni dalla data della sua consegna e non può superarlo di oltre il 10% senza richiedere prima l'approvazione del cliente.

Quando viene conferito un ordine basato su un preventivo, gli eventuali costi maturati per l'elaborazione del preventivo verranno calcolati nella fattura dell'ordine. Qualora l'ordine in oggetto non venisse infine conferito, l'autofficina è autorizzata a fatturare al cliente i costi maturati per la compilazione del preventivo.

In caso contrario si intendono validi i prezzi e le tariffe che l'autofficina è solita fatturare in base al proprio listino. In assenza di quest'ultimo si intendono validi i prezzi e le tariffe locali.

#### **5. Consegna e accettazione del veicolo**

Se il cliente richiede il ritiro o la consegna del proprio veicolo, queste operazioni avvengono a suo rischio e pericolo.

Il cliente è tenuto a ritirare il veicolo entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento dell'avviso di ultimazione dei lavori o dalla consegna e/o dalla trasmissione della fattura. Per i lavori di riparazione che vengono svolti nel corso di un unico giorno lavorativo, il termine di ritiro è limitato a due giorni lavorativi.

Ove non diversamente concordato, il veicolo viene ritirato dal cliente presso l'autofficina. Nel momento in cui il veicolo è pronto per il ritiro, gli utili e i rischi connessi allo stesso vengono trasferiti al cliente (soprattutto in riferimento a furto o danneggiamento da parte di terzi). Se il cliente non provvede a ritirare il proprio veicolo entro il termine prestabilito, tuttavia al massimo entro l'orario di chiusura dell'officina nel giorno di ritiro concordato, l'autofficina è autorizzata a parcheggiare il veicolo a rischio e pericolo del cliente al di fuori dell'area pertinente all'autofficina.

Se il veicolo viene ritirato in ritardo, l'autofficina è autorizzata a calcolare, senza bisogno di alcun preavviso al cliente, una tassa di custodia commisurata alle tariffe locali per ciascun giorno di deposito nel caso in cui il veicolo rimanga parcheggiato nell'area pertinente all'autofficina.

## **6. Fatturazione dell'ordine**

Nella fattura intestata al cliente, i prezzi o i fattori di prezzo maturati per ciascun intervento tecnicamente concluso così come per i pezzi di ricambio e i materiali utilizzati vengono elencati separatamente. Se l'ordine viene evaso sulla base di un preventivo, è sufficiente un riferimento a quest'ultimo. In questo caso vengono elencati separatamente nella fattura solo i lavori supplementari.

In caso di mancato pagamento (parziale o totale) della fattura da parte della compagnia di assicurazione e/o mancato rispetto delle condizioni di garanzia o del trattamento di favore promessi dal fornitore/importatore, indipendentemente dal motivo, il cliente è tenuto a pagare all'autofficina l'importo dovuto per intero e alla sua prima richiesta.

Un'eventuale rettifica della fattura deve essere richiesta dal cliente al massimo entro due settimane dal suo ricevimento. In caso contrario, l'autofficina presuppone che la fattura sia corretta.

## **7. Pagamento**

La fattura deve sostanzialmente essere pagata in contanti o con carta di credito al momento del ritiro del veicolo e della consegna della fattura, tuttavia al massimo entro dieci giorni dall'avviso di ultimazione dei lavori o dalla consegna e/o trasmissione della relativa fattura.

I crediti vantati dall'autofficina possono essere compensati dal cliente con i propri crediti esclusivamente se il credito del cliente è incontestato o accompagnato da un relativo titolo passato in giudicato. Un diritto di ritenzione sull'importo da pagare può essere fatto valere dal cliente

esclusivamente quando questo si basa sui diritti derivanti dall'ordine in quanto tale. Al momento del conferimento dell'ordine, l'autofficina è autorizzata a richiedere un adeguato pagamento anticipato e/o anticipo sulle spese.

Qualora il cliente sia in ritardo con il suo pagamento, una volta trascorsi dieci giorni dalla scadenza dello stesso l'autofficina è autorizzata ad applicare al cliente, senza bisogno di ulteriore preavviso, un tasso di mora del 5%. L'autofficina è altresì autorizzata a calcolare, per ogni lettera di sollecito inviata al cliente, una tariffa amministrativa di CHF 20.00 per ciascuna lettera.

## **8. Vizi della cosa / Garanzia legale**

Dopo aver preso in consegna il veicolo, il cliente è tenuto a controllare tempestivamente se lo stesso presenta eventuali difetti. Eventuali rivendicazioni per i difetti della cosa devono essere reclamate e quindi fatte valere dal cliente all'autofficina che ha svolto i lavori per iscritto al massimo entro sette giorni lavorativi dalla presa in consegna del veicolo, in caso di difetti occulti entro sette giorni lavorativi dalla data in cui si è palesato per la prima volta il difetto in questione. Se il cliente omette il reclamo entro i termini specificati, i lavori dell'autofficina si intendono accettati e decadono tutti i diritti legati alla garanzia per i difetti della cosa. L'onere della prova per tutte le condizioni che legittimano la rivendicazione, in particolare per il difetto stesso, per la data in cui è stato accertato il difetto e per la tempestività del ricorso in garanzia per i difetti della cosa, è completamente a carico del cliente.

Se il cliente prende ugualmente in consegna l'oggetto dell'ordine nonostante sia a conoscenza di un difetto, è autorizzato a ricorrere in garanzia per i difetti della cosa esclusivamente se al momento della presa in consegna si era espressamente riservato questa facoltà.

Eventuali rivendicazioni per i difetti della cosa da parte del cliente si estinguono dopo due anni dalla data di presa in consegna del veicolo. In presenza di un difetto della cosa reclamato entro i termini previsti e imputabile ai lavori e/o servizi dell'autofficina, all'autofficina spetta un diritto alla riparazione. Se la riparazione fallisce per tre volte, il cliente è autorizzato a recedere dal contratto. Se il cliente affida gli eventuali lavori di riparazione a un soggetto terzo, decade completamente il diritto al ricorso in garanzia e l'autofficina non è neanche tenuta a rimborsare i lavori di riparazione svolti da un soggetto terzo. Se dopo il fallimento della riparazione il cliente decide di recedere dal contratto, non potrà più far valere nessun diritto al risarcimento dei danni causati dal difetto.

I pezzi di ricambio sostituiti rientrano di proprietà dell'autofficina.

## **9. Responsabilità**

L'autofficina non si assume responsabilità di alcun tipo (né contrattuale né extracontrattuale), eccetto in caso di dolo o colpa grave. Si esclude pertanto – nella misura in cui previsto dalla legge –

una responsabilità per colpa lieve e media. Si esclude quindi anche la responsabilità personale del rappresentante legale, delle persone ausiliarie e dei dipendenti dell'autofficina per i danni da loro causati per colpa lieve o media. L'onere della prova per il dolo o la colpa grave dell'autofficina, del rappresentante legale, delle persone ausiliarie e dei dipendenti ecc. è a carico del cliente.

Indipendentemente dall'effettiva colpa dell'autofficina, è fatta salva una sua eventuale responsabilità derivante dalla consapevole omessa segnalazione del difetto, dall'assunzione di una garanzia o dalla Legge sulla responsabilità per danno da prodotti così come qualora si verificano danni a persone.

Si esclude una responsabilità per la perdita di denaro o altri oggetti di valore di qualsiasi tipo contenuti nel veicolo che non siano stati espressamente presi in custodia da parte dell'autofficina. Il cliente è quindi tenuto ad accertarsi che nel veicolo consegnato non siano presenti simili oggetti di valore.

Se il veicolo consegnato all'autofficina non è idoneo alla circolazione e il cliente intende rimmetterlo in servizio senza aver prima ripristinato la sua idoneità, l'autofficina è autorizzata a rifiutare la restituzione e/o a inviare un relativo (pre)avviso al Centro di collaudo competente. Se l'autofficina decide di consegnare ugualmente al cliente il veicolo non idoneo alla circolazione nel caso in cui questi lo richieda nonostante sia stato avvisato sulla sua mancata idoneità, la consegna avviene con esclusione della responsabilità (nell'ambito consentito dalla legge) e quindi a rischio e pericolo del cliente che, sulla base dell'avviso ricevuto dall'autofficina, è consapevole del fatto che il veicolo non può assolutamente essere messo in circolazione nello stato in cui si trova.

Il cliente prende inoltre atto che eventuali modifiche del veicolo effettuate su suo incarico e destinate in particolare a migliorare le prestazioni o le caratteristiche di guida del veicolo (come ad esempio l'alesatura dei cilindri per aumentare la cilindrata, il montaggio di compressori e turbocompressori per la sovralimentazione, il montaggio di un impianto di iniezione a protossido di azoto oppure il montaggio di motori con cilindrata maggiore) o a modificarne l'aspetto, possono pregiudicare la garanzia del costruttore e/o causare il decadimento della stessa. Anche gli interventi di tuning possono pregiudicare la qualità del veicolo e/o causare, in seguito all'aumento delle prestazioni, danni allo stesso e in particolare al motore. Nella misura in cui previsto dalla legge, si esclude quindi totalmente qualsiasi responsabilità per eventuali danni (come ad es. pregiudizio della garanzia) riconducibili agli interventi di tuning desiderati.

Se il cliente consegna all'autofficina pezzi di ricambio o materiali di consumo con la richiesta di utilizzarli nel quadro dei lavori di manutenzione e/o riparazione, l'uso degli stessi avviene a rischio e pericolo del cliente e l'autofficina non è quindi tenuta a rispondere per i difetti di questi pezzi di ricambio o materiali di consumo né per i danni causati dagli stessi. Nella misura in cui previsto dalla legge, si esclude quindi qualsiasi responsabilità e garanzia in merito.

## **10. Riserva della proprietà / Diritto di ritenzione**

La proprietà di accessori, pezzi di ricambio e componenti montati viene trasferita al cliente solo nel momento del completo pagamento del prezzo d'acquisto compresi eventuali interessi e costi. L'autofficina ha quindi il diritto di effettuare le relative iscrizioni nel registro cantonale dei patti di riserva della proprietà.

Fino al completo pagamento dei crediti (precedenti o correnti) derivanti dai lavori svolti, dalla fornitura di pezzi di ricambio, ecc., l'autofficina ha il diritto di trattenere in pegno il veicolo consegnato dal cliente ai sensi degli artt. 891 ss. CC. Se il cliente non salda il credito neanche dopo tre solleciti e dopo la minaccia di liquidazione del veicolo in oggetto ai fini dell'estinzione del credito in sospeso, l'autofficina ha il diritto di liquidare privatamente il veicolo senza bisogno di far intervenire l'ufficio d'esecuzione. Dopo la detrazione di tutti i crediti e i costi in sospeso dell'autofficina, i proventi della vendita verranno consegnati al cliente.

## **11. Protezione dei dati**

Il cliente acconsente al trattamento dei suoi dati personali per l'evasione dell'ordine, per attività di assistenza / informazione / sondaggio clienti (incluse indagini telefoniche e altre indagini per valutare la soddisfazione dei clienti) così come per attività di marketing o di pubblicità per posta e posta elettronica (ad es. via email) da parte dell'autofficina e, in caso di concessionaria di marca, da parte dell'importatore del veicolo e/o società del gruppo o dei partner / fornitori di servizi autorizzati. Di conseguenza, il cliente acconsente alla trasmissione da parte dall'autofficina dei suoi dati all'importatore e/o alle società del gruppo e/o ai partner / fornitori di servizi autorizzati in Svizzera e all'estero. I dati verranno utilizzati esclusivamente in conformità alle norme svizzere sulla protezione dei dati. Si esclude in particolare l'inoltro dei dati a soggetti terzi non autorizzati. Nel caso il cliente non gradisse ricevere pubblicità elettronica e/o rispondere alle indagini per valutare la soddisfazione dei clienti, è tenuto a inviare all'autofficina una relativa dichiarazione scritta.

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili sul nostro sito WEB.

## **12. Clausola di salvaguardia**

L'esclusione di singole disposizioni delle presenti CG non pregiudica la validità delle CG nel loro complesso. Le disposizioni abolite e le eventuali lacune dovranno essere colmate tenendo conto degli interessi economici delle parti coinvolte e in modo tale da soddisfare nei limiti del possibile l'obiettivo delle CG.

### **13. Modifica delle CG**

Le presenti CG entrano in vigore al momento del contratto e/o dell'ordine del cliente. L'autofficina si riserva la facoltà di modificare le Condizioni Generali in qualsiasi momento e unilateralmente. La versione più aggiornata è reperibile sul sito web dell'autofficina e/o è disponibile presso la reception e/o è esposta nell'area dedicata al servizio clienti.



**14. Foro competente, diritto applicabile**

Foro competente per tutte le controversie derivanti dal presente contratto e quindi per tutte le rivendicazioni correnti e future è la sede dell'autofficina, a meno che la legge non preveda un foro imperativo. Lo stesso foro vale anche quando la sede/residenza del cliente si trova all'estero. L'autofficina ha il diritto di citare in giudizio il cliente anche presso la sua sede/residenza.

Il presente contratto è soggetto esclusivamente al diritto svizzero, con esclusione della Convenzione di Vienna o di altri accordi internazionali.