

## Condizioni di fornitura e pagamento servizio clienti

### I. Campo generale di applicazione

1. Le seguenti condizioni di fornitura e pagamento del servizio assistenza clienti (di seguito "condizioni del servizio assistenza clienti") si applicano a tutte le prestazioni relative alla manutenzione, ai servizi full service e alla riparazione di mezzi di movimentazione fornite da Jungheinrich AG (di seguito anche "noi", "nostro" o "Jungheinrich"). Le condizioni del servizio clienti costituiscono parte integrante del contratto e vengono messe a disposizione del cliente prima della stipula del contratto. Hanno carattere di esclusività. Si respingono espressamente eventuali condizioni che si discostino dalle presenti condizioni di assistenza clienti. Le presenti condizioni del servizio di assistenza clienti si applicano anche quando forniamo i nostri servizi di assistenza senza riserve, pur essendo a conoscenza di condizioni differenti del cliente. Eventuali accordi accessori e/o modifiche alle presenti condizioni del servizio assistenza clienti richiedono conferma scritta da entrambe le parti.
2. Le presenti condizioni del servizio assistenza clienti si applicano, nell'ambito di una relazione commerciale continuativa, anche a tutti i futuri ordini di manutenzione, servizi full service e riparazioni con lo stesso cliente, salvo diverso accordo scritto.
3. Nei casi in cui, in base alle presenti condizioni di fornitura e pagamento, l'assistenza clienti richieda la forma scritta, la firma elettronica RSignt è equiparata alla firma autografa.

### II. Collaborazione e assistenza tecnica del cliente

1. Il cliente mette a disposizione i mezzi di movimentazione, sui quali deve essere fornita la prestazione, alla data concordata. Ai nostri tecnici del servizio assistenza clienti viene garantito, per tutta la durata dell'esecuzione delle prestazioni, accesso senza ostacoli alle attrezzature in un luogo sicuro.
2. Durante l'esecuzione dei lavori presso il cliente, questo deve garantire che
  - il cliente metta a disposizione i locali e le strutture presenti nella sua azienda per l'esecuzione dei lavori. È tenuto, a proprie spese, a fornire assistenza tecnica, in particolare a mettere gratuitamente e in quantità sufficiente a disposizione personale ausiliario, mezzi ausiliari, mezzi di trasporto richiesti nonché energia elettrica, acqua e altri materiali di esercizio necessari, inclusi i relativi allacciamenti per il periodo necessario. Il personale ausiliario deve attenersi alle istruzioni impartite dalle persone incaricate da noi dell'esecuzione dei lavori. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per il personale ausiliario messo a disposizione.
  - il rapporto che il tecnico del servizio assistenza clienti redige per ogni veicolo deve essere firmato.
  - devono essere adottate le misure necessarie per la protezione di persone e beni nel luogo di esecuzione delle prestazioni. Il cliente informa i nostri tecnici del servizio assistenza clienti sulle norme di sicurezza vigenti, se rilevanti per i nostri tecnici.
3. Eventuali ritardi imputabili al cliente, così come la mancata messa a disposizione dei veicoli, sono a suo carico.
4. Il cliente fornirà, a proprie spese, tutti i materiali e svolgerà tutte le altre attività che dovessero rendersi necessarie per la regolazione delle attrezzature e delle macchine, nonché per l'esecuzione delle prove.

5. Se il cliente non rispetta i propri obblighi come previsto dalle disposizioni della sezione II. N. 1, 2 e 4, siamo autorizzati, ma non obbligati, a prendere le relative misure al posto suo e a sue spese oppure a farle eseguire da terzi idonei. Ci riserviamo il diritto di far valere ulteriori pretese.

### **III. Prezzi, preventivi**

1. Se le forniture e le prestazioni non sono comprese nell'ambito delle prestazioni contrattualmente concordate, saranno fatturate sulla base delle ore lavorative, del tempo di viaggio e di attesa, secondo il listino prezzi del servizio assistenza clienti Jungheinrich vigente. Ciò vale anche per i tempi di approvvigionamento dei ricambi.
2. La base per il prezzo è il listino prezzi e il foglio delle condizioni validi al momento della conclusione del contratto. La Jungheinrich AG può adeguare i prezzi delle tariffe di manutenzione, dei contratti full service e di noleggio, nonché delle tariffe orarie, in base all'andamento dell'indice Swissmem.
3. Per l'utilizzo di un veicolo del servizio assistenza clienti, se non già previsto dal rispettivo contratto, verrà addebitato un forfait per la trasferta oppure i chilometri percorsi (andata e ritorno proporzionalmente) secondo il listino prezzi vigente del servizio assistenza clienti. L'adeguamento sarà comunicato al cliente per iscritto o in forma testuale con almeno 30 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore. Gli aumenti non avranno effetto retroattivo.
4. Sono previsti supplementi per lavoro straordinario, notturno e domenicale. Per interventi speciali al di fuori dei consueti orari d'ufficio, oltre al tempo di lavoro e di viaggio, saranno addebitati appositi costi di reperibilità, in base al rispettivo listino prezzi del servizio assistenza clienti, salvo diverso accordo con il cliente.
5. I prezzi concordati si intendono IVA esclusa.
6. Se nel rispettivo contratto non è stato concordato un prezzo forfettario, comunichiamo al cliente il prezzo previsto (stima dei costi). Se in singoli casi non è possibile fornire una stima dei costi, il cliente può imporre limiti di prezzo. Se le prestazioni non possono essere eseguite al prezzo indicato dal cliente oppure se si rendono necessari lavori supplementari o l'impiego di ricambi o materiali aggiuntivi, i costi concordati potranno essere superati fino a un massimo del 20%.
7. Nei casi di cui al precedente comma (6), se durante l'esecuzione dei lavori emerge che, nell'interesse di una corretta esecuzione dell'incarico, i costi stimati in precedenza saranno superati di oltre il 20%, il cliente deve esserne informato e deve essere raggiunto un accordo.
8. Se nei casi di cui al precedente comma (6), prima dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, si desidera un preventivo con prezzi vincolanti, il cliente deve richiederlo espressamente. Un preventivo di questo tipo è vincolante solo se viene rilasciato per iscritto ed espressamente designato come vincolante.
9. Se il cliente rifiuta l'incarico per superamento della stima dei costi secondo le disposizioni precedenti o per altri motivi, è tenuto a pagare le prestazioni rese fino a quel momento, inclusi i costi per i ricambi ordinati e già procurati.

### **IV. Condizioni di pagamento, compensazione, cessione, preventivi**

1. Le fatture sono da pagare senza detrazioni al ricevimento della fattura oppure alla data indicata nella stessa, salvo diverso accordo per casi specifici.
2. Jungheinrich si riserva il diritto di richiedere, in determinati casi, pagamenti anticipati.
3. Eventuali contestazioni relative alle fatture devono essere presentate entro 10 giorni dalla data della fattura.

4. In caso di ritardo nei pagamenti, il cliente è tenuto a corrispondere a Jungheinrich interessi di mora pari al cinque per cento (5%) annuo. Restano salvi ulteriori diritti, in particolare il risarcimento dei danni da ritardo.
5. I crediti del cliente nei nostri confronti non possono essere ceduti

#### **V. Tempo di adempimento, ritardo**

1. Le informazioni su scadenze e termini per l'esecuzione delle prestazioni si basano su stime e non sono vincolanti, salvo diverso accordo per il singolo caso.
2. Se il cliente ci affida ordini aggiuntivi o di ampliamento oppure si rendono necessari lavori supplementari, il termine per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali sarà di conseguenza prorogato.
3. In caso di impedimenti operativi imprevisti, quali sospensione dell'attività, assenze di personale specializzato per malattia, difficoltà nell'approvvigionamento dei ricambi, ritardi nelle forniture o prestazioni dei fornitori, interventi delle autorità o eventi di forza maggiore, siamo autorizzati a prorogare anche le scadenze vincolanti per un periodo congruo.
4. Non sussistono ulteriori diritti del cliente derivanti dal ritardo, in particolare pretese di risarcimento dei danni
5. I dispositivi e le macchine consegnati dal cliente per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali non sono assicurati da noi contro incendio, furto, danni da trasporto e da immagazzinamento, ecc. Tali rischi sono a carico del cliente, a meno che non sia stata stipulata apposita assicurazione su richiesta espressa e a spese del cliente.

#### **VI. Trasferimento del rischio e trasporto**

1. Con la comunicazione al Cliente dell'avvenuta esecuzione delle prestazioni contrattuali, il rischio passa a suo carico.
2. Il trasporto di andata e ritorno dei mezzi di movimentazione sui quali devono essere eseguiti interventi o lavori è, di norma, a carico del cliente, il quale si assume altresì il rischio di perdita o danneggiamento durante il trasporto. Jungheinrich si fa carico di tali trasporti, se ciò è espressamente richiesto dal cliente.
3. Se il trasporto viene assunto da noi, ciò avviene su fattura del cliente, salvo diverso accordo nei singoli casi.
4. Restano salve le circostanze di responsabilità obbligatoria, in particolare
  - in caso di garanzia assunta da Jungheinrich, tuttavia solo nei limiti della relativa dichiarazione di garanzia,
  - in caso di lesioni intenzionali alla vita, al corpo o alla salute,
  - nonché nei casi di responsabilità legale obbligatoria (ad esempio, legge sulla responsabilità per danno da prodotti)
5. Le suddette disposizioni non comportano l'inversione dell'onere della prova. I danni causati al mezzo di movimentazione, a persone o a cose (compresi i danni consequenziali) dal cliente o da terzi da lui incaricati sono a carico del cliente. Lo stesso vale per i danni causati dal fatto che il cliente abbia occultato o non abbia tempestivamente segnalato difetti o vizi rilevanti per la sicurezza.

#### **VII. Accettazione della potenza contrattuale / presa in carico da parte del cliente**

1. Comuniciamo al cliente il completamento delle potenze. Anche l'invio della fattura costituisce una comunicazione equivalente. Se il cliente non contesta espressamente per iscritto la prestazione dei servizi full service e/o qualsiasi altra prestazione contrattuale concordata al momento dell'accettazione, la prestazione si considera regolarmente accettata.

2. Se, su richiesta del cliente, interrompiamo le nostre potenze, il cliente è tenuto al pagamento delle potenze erogate fino a quel momento, al netto di eventuali pagamenti già effettuati, dopo la liquidazione finale.
3. I nostri tecnici del servizio assistenza clienti, al termine dei lavori o, per interventi di lunga durata, quotidianamente, forniranno una relazione dettagliata sulle ore di lavoro svolte e sui ricambi installati, che dovrà essere firmata dal cliente.
4. Se il cliente è in ritardo con la restituzione delle apparecchiature presso la nostra officina centrale, siamo autorizzati ad addebitargli un importo congruo per il deposito

#### **VIII. Pretese in caso di vizi materiali**

Per lavori di servizi full service e altri lavori di assistenza clienti difettosi, offriamo garanzia come segue:

1. Un vizio riscontrato deve essere comunicato tempestivamente per iscritto o in forma testuale, con descrizione dettagliata, dopo la sua scoperta.
2. La garanzia copre esclusivamente i vizi che si manifestano durante l'uso conforme del bene. I danni dovuti a uso improprio, a mancata manutenzione, a normale usura o ad agenti esterni non sono considerati vizi ai sensi delle presenti disposizioni.
3. Tutte le prestazioni di assistenza clienti che risultino difettose già all'accettazione saranno, a nostra scelta, riparate gratuitamente o nuovamente erogate. Il cliente deve concederci tempo e opportunità adeguate per adempiere. Siamo esonerati dall'obbligo di adempimento successivo nell'ambito delle disposizioni di legge. Non sussistono pretese per vizi in caso di difformità solo trascurabili rispetto alla qualità o all'idoneità concordata o abituale.
4. In presenza di contestazioni fondate, copriamo i costi dei ricambi, incluse le spese di spedizione, nonché i costi ragionevoli per smontaggio e rimontaggio. Tutti gli altri costi sono a carico del cliente. In caso di insuccesso dell'adempimento successivo, il cliente ha diritto, a sua scelta, di ridurre il corrispettivo oppure di recedere dal contratto. Su nostra richiesta, il cliente dovrà comunicarci entro un termine ragionevole quale diritto intenda esercitare.
5. Ulteriori pretese del cliente per o in relazione a vizi o danni consequenziali da vizi sussistono, a prescindere dal fondamento giuridico, solo nei limiti previsti dalla Sezione XII.
6. Siamo responsabili per servizi full service e assistenza clienti difettosi per sei (6) mesi dall'accettazione. Trascorso questo termine, nessun diritto potrà più essere fatto valere dal cliente per prestazioni difettose o errate.
7. Per i ricambi installati o forniti nell'ambito dell'eliminazione dei vizi, il periodo di garanzia è di dodici (12) mesi dalla consegna o dall'installazione. Questa circostanza non determina un'ulteriore proroga del periodo originario di garanzia.
8. Il cliente ha l'onere di dimostrare la presenza del vizio.
9. Se il cliente o terzi eseguono senza nostra previa ed espressa autorizzazione lavori, modifiche o riparazioni improprie sul veicolo o sull'impianto, non sussistono pretese per vizi né per tali attività né per le relative conseguenze. Lo stesso vale qualora, su richiesta del cliente, venga omessa la sostituzione delle parti che necessitano di rinnovo.

10. Non viene concessa alcuna garanzia di durata o di altro tipo. Le descrizioni di prodotto, le specifiche tecniche o altre dichiarazioni non costituiscono garanzie salvo che siano esplicitamente indicate come tali.
11. Se, in via eccezionale, un impegno assume carattere di garanzia, Jungheinrich risponde esclusivamente nei limiti della garanzia stessa e solo nella misura in cui essa è destinata a proteggere il cliente dal danno effettivamente verificatosi.

#### **IX. Ricambi**

I ricambi vengono venduti ai rispettivi prezzi di listino vigenti secondo le nostre condizioni generali di fornitura, salvo diverso accordo di seguito. Per i ricambi non forniti da noi non assumiamo alcuna responsabilità. I ricambi che devono essere prodotti o procurati appositamente per un ordine non possono essere restituiti. Accettiamo la restituzione di parti ordinate e fornite secondo accordo solo dietro pagamento del 20% del prezzo di listino, oltre spese di trasporto e imballaggio. I componenti elettrici vengono accettati per la restituzione solo se nella confezione originale e non aperta.

#### **X. Riserva di proprietà, diritto di ritenzione e di pegno**

1. Tutti i prodotti consegnati rimangono proprietà del fornitore fino al completo pagamento di tutti gli importi risultanti a credito del fornitore
2. Il committente si impegna ad assicurare l'oggetto di consegna contro gli incendi e altri danni materiali, e a mantenere tale assicurazione fino a quando non siano state soddisfatte tutte le obbligazioni risultanti dal contratto.
3. Nel caso in cui il cliente non sia proprietario dell'apparecchio o della macchina riparata, il cliente ci cede il diritto e l'aspettativa di trasferimento o retrocessione della proprietà dopo la completa estinzione delle pretese di terzi e ci autorizza irrevocabilmente ad adempiere in vece del Cliente. Per noi non sussiste alcun obbligo di adempiere in vece del cliente.
4. Se il cliente viola in modo sostanziale gli obblighi sopra indicati e menzionati al punto X, siamo autorizzati a recedere dal contratto o a rifiutare la prestazione.

#### **XI. Smaltimento di parti usate e materiali di consumo**

Il cliente è responsabile dello smaltimento a norma di tutte le parti usate, degli oli e degli altri materiali di consumo che si generano nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni, salvo diverso accordo specifico. Qualora vengano emanate disposizioni di legge che stabiliscano diversamente, il cliente si impegna a concordare con noi un'adeguata intesa per lo smaltimento. Si presume che, a tal fine, le parti contrattuali si avvalgano di terzi per adempiere all'obbligo di smaltimento.

#### **XII. Responsabilità**

1. Le presenti disposizioni regolano tutte le richieste di risarcimento nei confronti di Jungheinrich, indipendentemente dal fondamento giuridico (ad esempio, violazione di obblighi contrattuali, errori di consulenza, vizi, atti illeciti), nonché le richieste di rimborso spese o di esonero da responsabilità. Restano riservate le specifiche disposizioni relative all'inadempimento (vedere Sezione V).
2. Jungheinrich è responsabile solo per danni derivanti da comportamento doloso o colpa grave. In caso di colpa grave da parte dei rappresentanti legali o dei dirigenti, la responsabilità è limitata al risarcimento del danno contrattuale tipico e prevedibile.
3. La responsabilità per danni indiretti o conseguenti (in particolare interruzione della produzione, perdita di utilizzo, interruzione dell'attività, mancato guadagno) è esclusa nei limiti consentiti dalla legge.
4. Restano salve le circostanze di responsabilità obbligatoria, in particolare

- in caso di garanzia assunta da Jungheinrich, tuttavia solo nei limiti della relativa dichiarazione di garanzia,
- in caso di lesioni intenzionali alla vita, al corpo o alla salute.

### **XIII. Protezione dei dati**

1. Il trattamento dei dati personali in relazione alle forniture e prestazioni è soggetto alle dichiarazioni di protezione dei dati di Jungheinrich. Le dichiarazioni di protezione dei dati illustrano le modalità di trattamento dei dati personali da parte di Jungheinrich, e contengono in particolare informazioni sulla responsabilità del trattamento e sulle finalità dello stesso, nonché su eventuali destinatari e sui diritti delle persone interessate. La dichiarazione generale di protezione dei dati è disponibile al seguente link: <https://www.jungheinrich.ch/it/dichiarazione-di-protezione-dei-dati-470124>.
2. La dichiarazione di protezione dei dati relativa ai prodotti è disponibile al seguente link: <https://www.jungheinrich.ch/it/dichiarazione-di-protezione-dei-dati-per-i-servizi-digitali-903446>.
3. In relazione alla conclusione e all'esecuzione di un contratto, il cliente prende atto che Jungheinrich può trattare le informazioni di contatto per verifiche della solvibilità e per il recupero crediti con autorità o aziende nel proprio paese e all'estero.

### **XIV. Disposizioni generali**

1. I nostri tecnici del servizio assistenza clienti non sono autorizzati a rilasciare o ricevere dichiarazioni legalmente vincolanti per nostro conto.
2. Il cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ogni cambio di domicilio o di sede aziendale, nonché ogni modifica nella forma giuridica e nelle situazioni di responsabilità della propria azienda.
3. Con la stipula del relativo contratto si considera contestualmente concessa l'autorizzazione a effettuare prove di guida e l'utilizzo dei veicoli.
4. In caso di esecuzione di prestazioni contrattuali sulle macchine o attrezzature non fornite da noi, ci riserviamo di subordinare la conclusione del contratto a una verifica preliminare delle macchine e delle attrezzature. I costi della verifica preliminare, nonché gli eventuali altri costi correlati, saranno fatturati separatamente al cliente.
5. Siamo autorizzati a trasferire a terzi i nostri diritti e obblighi derivanti dal rispettivo contratto di assistenza clienti.

**XV. Luogo di adempimento, foro competente, diritto applicabile**

1. Il luogo di adempimento per tutti gli obblighi contrattuali reciproci è Aarau, salvo diversamente concordato in modo esplicito.
2. Per le controversie con i clienti commerciali (B2B), il foro competente esclusivo è Aarau.
3. Per i contratti con i consumatori (B2C) si applicano i fori competenti previsti dalla legge.
4. Il rapporto contrattuale è soggetto esclusivamente al diritto svizzero; è esclusa l'applicazione della disciplina di compravendita NU (CISG).