

## 1 Aspetti generali

- 1.1 Le Condizioni generali di servizio si applicano a tutti i servizi e alle forniture di ricambi di qualsiasi tipo (di seguito denominati «servizi») richiesti ad Avesco AG, Hasenmattstrasse 2, CH-4900 Langenthal (di seguito denominata «Avesco»). Alla fornitura di macchine e impianti si applicano le condizioni generali specifiche per macchine e progetti.
- 1.2 Non si applicano le condizioni generali di acquisto del cliente, a meno che l'ordine non dichiari esplicitamente che esse prevalgono.

## 2 Servizi

- 2.1 Avesco si impegna a fornire tutti i servizi attraverso personale specializzato adeguato, con la cura necessaria e nel rispetto delle disposizioni di legge in vigore all'inizio della validità del contratto. Avesco ha il diritto di coinvolgere terzi per l'esecuzione del contratto.
- 2.2 Il cliente si impegna a mettere a disposizione di Avesco la macchina da mantenere o riparare durante lo svolgimento dell'incarico in un luogo sicuro e adatto, predisponendo le necessarie attrezzature di sollevamento a proprie spese.
- 2.3 Per normale orario di lavoro si intende il periodo dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi. Per i lavori eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro o in aree pericolose, occorre che siano sempre presenti due (2) persone.
- 2.4 Ai fini del calcolo del tempo di viaggio, il luogo di lavoro del tecnico costituisce il punto di partenza e la destinazione di ritorno. I costi del viaggio di andata all'inizio dei lavori di montaggio e del viaggio di ritorno alla fine sono a carico del cliente. Il tecnico dell'assistenza ha il diritto di tornare a casa ogni fine settimana. Il tempo di viaggio per l'andata e il ritorno nei fine settimana e nei giorni festivi è a carico del cliente.
- 2.5 Se il personale viene ostacolato nell'esecuzione del lavoro per cause non imputabili ad Avesco o viene trattenuto dopo il completamento del lavoro per qualsiasi motivo, il tempo di attesa verrà addebitato come tempo di lavoro.
- 2.6 L'attività diagnostica viene conteggiata come tempo di lavoro anche nel caso in cui non sia possibile eseguire un intervento di assistenza perché, ad esempio, non viene generato alcun messaggio di errore, non è possibile riconoscere un errore o non è possibile procurarsi i ricambi in tempo.
- 2.7 Il personale addetto al montaggio non è autorizzato a rilasciare dichiarazioni vincolanti né ad accettare ufficialmente reclami di alcun tipo. Eventuali reclami devono essere presentati ad Avesco per iscritto. Gli impegni vincolanti di Avesco devono essere assunti per iscritto.
- 2.8 L'adempimento degli obblighi contrattuali (forniture e servizi) è soggetto all'assenza di norme nazionali, europee o internazionali sul controllo delle esportazioni, come embarghi, sanzioni o altre restrizioni, che lo impediscano. Il cliente si impegna a fornire tutte le informazioni e i documenti necessari per l'esportazione o l'introduzione.

## 3 Luogo di adempimento

- 3.1 Il luogo di adempimento dei servizi di Avesco è la sede in cui si trova la macchina interessata. Per i servizi a distanza, il luogo di adempimento è la sede da cui Avesco accede elettronicamente alla macchina (da remoto).

## 4 Compenso e adeguamento dei prezzi

- 4.1 Se non diversamente concordato per iscritto, i servizi saranno addebitati sulla base di tempo e risorse in conformità alle condizioni del servizio clienti Avesco attualmente in vigore ([www.avesco.ch](http://www.avesco.ch)).
- 4.2 Prima dell'esecuzione del servizio il cliente deve richiedere espressamente un preventivo di spesa, che diventa vincolante per Avesco una volta che è stato confermato per iscritto. Per eseguire lavori supplementari ritenuti necessari durante la fornitura del servizio, Avesco deve ottenere il consenso del cliente.
- 4.3 I servizi o i ricambi non inclusi nei nostri prodotti a prezzo fisso saranno fatturati al cliente separatamente e a consuntivo. Si applicano i prezzi Avesco attualmente in vigore.
- 4.4 Avesco è autorizzata a modificare i prezzi dei ricambi, le tariffe orarie, le condizioni del servizio clienti, i prodotti a prezzo fisso e i contratti Easy Service esistenti in qualsiasi momento e senza preavviso.
- 4.5 Avesco è autorizzata ad adeguare annualmente i prezzi dei contratti FullService in vigore e le condizioni delle convenzioni quadro. L'adeguamento del prezzo sarà comunicato al cliente per iscritto. Se il cliente non è d'accordo con l'adeguamento del prezzo, ha il diritto di recedere dalla convenzione quadro e dal contratto FullService in via eccezionale e per iscritto entro 30 giorni dalla data di invio della notifica scritta. L'adeguamento del prezzo si considera approvato dal cliente se questi non esercita il suo diritto straordinario di recesso, se usufruisce delle prestazioni contrattuali e se paga l'importo fatturato.
- 4.6 Nel caso di macchine oggetto di un contratto FullService, il titolare del contratto è tenuto a segnalare tempestivamente qualsiasi modifica significativa delle condizioni di funzionamento dell'attrezzatura. Avesco ha il diritto di adeguare le tariffe forfetarie di servizio concordate nel contratto FullService alle mutate condizioni operative.

## 5 Condizioni di pagamento e pagamento tardivo

- 5.1 Per i contratti di assistenza, i ricambi e i servizi, il pagamento deve essere effettuato entro 30 giorni netti dalla data della fattura.
- 5.2 Per ordini > CHF 50'000.– è previsto un acconto del 50% all'avvenuta conferma dell'ordine.
- 5.3 In caso di ritardo nel pagamento di compensi dovuti, nel versamento di crediti insoluti nei confronti di Avesco o nell'adempimento di obblighi di collaborazione o informazione, Avesco ha il diritto di rifiutare la prestazione con un sollecito scritto di tre giorni solari.

## 6 Durata del contratto e disdetta

- 6.1 La durata del contratto e le modalità di disdetta dipendono dalle disposizioni del contratto di servizio corrispondente.
- 6.2 Se il contratto di servizio non prevede una scadenza specifica, esso avrà una durata illimitata e potrà essere annullato da ciascuna delle parti con un preavviso di tre (3) mesi.
- 6.3 Resta salvo il diritto di disdetta per motivi importanti.

## 7 Fornitura di ricambi

- 7.1 I reclami devono essere presentati per iscritto ad Avesco entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della merce.
- 7.2 Gli ordini stornati e i resi restituiti entro 30 giorni dalla spedizione nella confezione originale, non danneggiati e non usati, vengono rimborsati come segue:  
S = articolo a magazzino: 90% del valore netto della merce fatturata per i pezzi a magazzino  
N = articoli non a magazzino: 65% del valore netto della merce fatturata per gli articoli non a magazzino  
X = non accettato: 0% del valore netto fatturato per articoli per i quali non è consentita la restituzione (in particolare: articoli in promozione, sventite, tutti gli articoli in gomma, tubi idraulici, pezzi di tenuta, cinghie trapezoidali e parti espressamente indicate come non restituibili sulla bolla di consegna)

La merce che arriva dopo 30 giorni non sarà rimborsata. A ogni reso deve essere applicata la bolla di restituzione prestampata e compilata (allegata alla bolla di consegna).

- 7.3 Avesco sostituirà i pezzi / le unità difettosi/e con prodotti revisionati alle seguenti condizioni: 1. il pezzo / l'unità difettoso/a deve essere restituito/a in porto franco entro sette giorni; 2. per unità la cui riparazione, in base all'esperienza, consente una fatturazione standard, Avesco

applica prezzi fissi, mentre per unità con diverse variabili, i prezzi sono calcolati a consuntivo; 3. in caso di consegna con pagamento in contanti o in contrassegno, o se l'unità difettosa non viene restituita in condizioni riparabili entro sette giorni, Avesco addebiterà in fattura il 90% del prezzo del pezzo nuovo.

## 8 Accettazione e garanzia

- 8.1 L'intervento è concluso e pronto all'accettazione appena Avesco dichiara che la macchina o l'impianto è idoneo all'uso. Questo vale anche nel caso in cui manchino parti non rilevanti o sia necessario un ulteriore intervento. Non appena il cliente riceve la notifica che le macchine o gli impianti sono pronti per l'accettazione, deve tempestivamente effettuare un'ispezione e notificare ad Avesco per iscritto eventuali difetti. Se non lo fa, il servizio reso si considera concluso. Avesco eliminerà i difetti entro un periodo di tempo adeguato.
- 8.2 La garanzia per le parti originali nuove di fabbrica, fornite e installate da Avesco per turni singoli con funzionamento normale è di sei mesi e inizia il giorno dell'installazione. Lo stesso vale per i ricambi.
- 8.3 Avesco non fornisce alcuna garanzia per le parti di usura.
- 8.4 Sono esclusi dalla garanzia tutti i difetti e i danni che non sono riconducibili comprovatamente a materiale scadente, errori di progettazione o lavorazione scadente, nonché quelli attribuibili a funzionamento o uso improprio, a normale usura o a influenze esterne, come malfunzionamenti di dispositivi di altri produttori o interventi e modifiche impropri da parte del cliente o di terzi non autorizzati da Avesco. Sono inoltre esclusi i costi di viaggio, trasporto e noleggio di macchinari.

## 9 Responsabilità legale

- 9.1 Avesco è responsabile dell'accurato adempimento dei servizi concordati.
- 9.2 La disponibilità della macchina o dell'impianto non è soggetta a garanzia.
- 9.3 È esclusa la responsabilità per danni indiretti e conseguenti, come il mancato guadagno e la perdita di produzione, nonché per la consulenza. La limitazione non si applica se la responsabilità di Avesco è prevista dalla legge.

## 10 Forza maggiore

- 10.1 Avesco ha il diritto di sospendere l'adempimento dei propri obblighi contrattuali se questo diventa impossibile o irragionevolmente difficile a causa delle seguenti circostanze: controversie di lavoro e tutte le circostanze indipendenti dalla volontà delle parti, quali incendi, eventi ambientali, esplosioni, guerre, atti di terrorismo, mobilitazioni, embargo, mancanza di fornitura di energia, guasti ai sistemi operativi di Avesco, nonché consegne difettose o ritardate da parte dei fornitori del cliente o di Avesco.

## 11 Obbligo di manutenzione e di ridurre il danno da parte del cliente

- 11.1 Il cliente è responsabile della cura e della normale manutenzione quotidiana delle sue macchine e dei suoi impianti.
- 11.2 Il cliente è tenuto a rispettare sempre le istruzioni per l'uso del produttore o di Avesco.
- 11.3 Se viene individuato un rischio di incidente o di danno, il cliente è tenuto ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo il danno.
- 11.4 Avesco notificherà al cliente qualsiasi pericolo e qualsiasi necessità di fermo della macchina o dell'impianto riconosciuti, entro un periodo di tempo adeguato. Se non si attiene alle raccomandazioni di Avesco, il cliente si assume il rischio operativo.

## 12 Proprietà di documenti e software

- 12.1 Avesco si riserva tutti i diritti su disegni, progetti, specifiche tecniche, illustrazioni, calcoli, brochure, cataloghi, modelli, strumenti e altri documenti o sul software fornito al cliente. Il cliente riconosce questi diritti.

## 13 Riservatezza

- 13.1 Le parti si impegnano a non divulgare a terzi le informazioni riservate di cui sono venute a conoscenza nel corso delle attività con l'altra parte, in particolare informazioni tecniche, segreti commerciali e dettagli dell'ordine, come quantità, specifiche tecniche, condizioni dell'ordine ecc. e tutte le conoscenze che ne derivano, nonché a utilizzare tali informazioni esclusivamente per l'esecuzione dell'ordine.

## 14 Protezione dei dati personali

- 14.1 Nel quadro dell'assistenza ai clienti, Avesco raccoglie, elabora e memorizza dati personali quali nomi, numeri di telefono, indirizzi e-mail, date di nascita, funzioni, interessi e altri dati personali. Avesco si impegna a rispettare le leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali e a garantire che nessun terzo non autorizzato vi possa accedere.

## 15 Assicurazione

- 15.1 Avesco ha un'assicurazione legale contro malattie e infortuni, incl. la responsabilità civile, per il proprio personale distaccato. Il cliente è responsabile per il proprio personale e per eventuali terzi.
- 15.2 Per i lavori eseguiti da personale Avesco, il cliente deve assicurare le proprie macchine e i propri prodotti contro tutti i rischi durante il periodo di montaggio, in particolare contro i danni causati dalle intemperie, dall'acqua, dal fuoco e da terzi.

## 16 Legge applicabile e foro competente

- 16.1 Si applica il diritto svizzero e il foro competente è esclusivamente quello di Langenthal.

In vigore dal 1° luglio 2024