

1. Validità

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (qui di seguito denominate CGC) valgono per tutte le prestazioni fornite nell'ambito del servizio di manutenzione e assistenza tecnica e per altre prestazioni fornite da MEIER TOBLER SA, Nebikon, Svizzera (qui di seguito denominata **Meier Tobler**). Se, nella sua offerta, Meier Tobler fa riferimento alle CGC, queste ultime sono considerate accettate al momento del conferimento dell'incarico da parte del cliente. Di conseguenza, ogni volta che il cliente conferisce un incarico a Meier Tobler o approva le prestazioni fornite da Meier Tobler, egli accetta per analogia le CGC.

Le disposizioni complementari o derogatorie, in particolare le condizioni generali del cliente, valgono solo se Meier Tobler le ha espressamente accettate per iscritto.

Sono assimilate alla forma scritta tutte le forme di trasmissione che consentono di fornire una prova tramite testo, come gli invii mediante telefax o e-mail.

Se una disposizione di queste CGC dovesse rivelarsi del tutto o in parte inefficiente o nulla, essa sarà sostituita da una nuova disposizione, il cui contenuto giuridico e scopo commerciale saranno il più simile possibile alla disposizione inefficiente o nulla.

2. Inizio e durata del contratto

Il contratto di manutenzione e assistenza tecnica o il contratto di manutenzione (qui di seguito denominati contratto) disciplinano l'inizio e la durata del contratto.

La disdetta ordinaria deve essere comunicata per iscritto e per lettera raccomandata a Meier Tobler un mese prima della scadenza dell'anno contrattuale, altrimenti il contratto si prolunga automaticamente di un anno. I contratti con durata fissa sono trasformati automaticamente, alla loro scadenza, in contratti che possono essere disdetti ogni anno.

Una disdetta straordinaria del contratto è possibile in caso di decesso del cliente, vendita o demolizione dell'immobile, osservando un termine di disdetta di un mese.

Se il cliente desidera disdire anzitempo la variante contrattuale denominata «Benefit», Meier Tobler calcolerà, a sua discrezione, un forfait straordinario in funzione dell'anno contrattuale e del prezzo del contratto. Nel 13° anno d'esercizio, le varianti contrattuali «Benefit Plus» e «Casco totale» sono trasformate automaticamente in contratti con copertura «Casco parziale». Nel caso dei contratti delle pompe di calore, questi sono trasformati in contratti con copertura «Solo lavoro».

3. Prezzi

Valgono i prezzi in base al contratto oppure, se nulla è stato stabilito espressamente nel contratto, i prezzi stabiliti nel listino prezzi di Meier Tobler attualmente in vigore.

Il premio annuo va pagato in anticipo a Meier Tobler entro 30 giorni dalla data d'emissione della fattura, senza deduzioni di sorta.

Meier Tobler può modificare i prezzi per l'inizio di un nuovo periodo contrattuale nel caso di un rincaro generale, aumenti dell'imposta sul valore aggiunto, prestazioni supplementari prescritte, strumenti di lavoro ausiliari più costosi o la cui manutenzione è più dispendiosa oppure di altri cambiamenti inerenti i costi. In caso di adeguamento dei prezzi, il cliente sarà informato tempestivamente prima dell'inizio del termine di disdetta del contratto. Tale adeguamento non dà il diritto ad una disdetta straordinaria da parte del cliente.

Meier Tobler ha la facoltà di non fornire le sue prestazioni fino alla ricezione del pagamento del cliente.

4. Entità delle prestazioni

Le prestazioni che Meier Tobler fornirà sono disciplinate in maniera definitiva nel contratto in cui sono pure specificati i pezzi di ricambio inclusi. Il tempo di lavoro per lo smontaggio e il montaggio di componenti difettose è compreso.

Meier Tobler si riserva il diritto di utilizzare pezzi nuovi o revisionati.

Dal contratto sono escluse le seguenti prestazioni di Meier Tobler:

- lavori su componenti non specificate nel contratto;
- tempi d'attesa e ritardi non imputabili a Meier Tobler;
- eliminazione di guasti o riparazione di danni riconducibili ad un funzionamento inappropriato, alla mancata esecuzione di riparazioni o interventi di manutenzione che Meier Tobler aveva considerato necessari, all'impiego di una qualità di combustibile cattiva o errata;
- eliminazione di guasti o riparazione di danni causati da un'interruzione di corrente, interruttori o termostati spenti, conduttori di corrente o interruttori di sicurezza difettosi, come pure da una mancanza di combustibile;
- riparazione di danni dovuti a cause di forza maggiore o agli elementi naturali;
- lavori di trasformazione e risanamenti di impianti e/o condutture d'energia obsoleti, il cui livello tecnologico è sorpassato o che non soddisfano più le prescrizioni legali;
- pulizia di bollitori, caldaie, condotte di alimentazione del combustibile, camini, condotte dei gas di scarico;
- smontaggio e montaggio di bruciatori quando occorre effettuare la pulizia della caldaia.

Per lavori richiesti dal cliente che, per esigenze operative, devono essere eseguiti nei fine settimana, nei giorni festivi o di notte, Meier Tobler fatturerà, oltre alle tariffe normali, anche i rispettivi supplementi ed eventualmente gli emolumenti riscossi per il rilascio delle autorizzazioni.

5. Prestazioni non contemplate dal contratto

Per tutte le prestazioni non contemplate dal contratto, valgono di volta in volta le tariffe orarie a regia di Meier Tobler se, nel singolo caso, null'altro è stato espressamente convenuto.

6. Servizio di pronto intervento 24/7

I tecnici del servizio Meier Tobler sono operativi 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno in tutta la Svizzera per assicurare il servizio di pronto intervento.

L'eliminazione di guasti e le riparazioni di impianti solari sono eseguite solo nei giorni lavorativi, dalle 8.00 alle 17.00.

L'eliminazione di guasti e le ottimizzazioni a distanza sono eseguite solo nei giorni lavorativi, dalle 8.00 alle 17.00.

7. Disponibilità di pezzi di ricambio e pezzi d'usura

Dopo consegna dei suoi prodotti, Meier Tobler garantisce la disponibilità di pezzi di ricambio e pezzi d'usura per almeno 12 anni. Per le componenti di altre marche, la disponibilità dei pezzi di ricambio è garantita finché questi possono essere acquistati sul mercato.

8. Garanzia e responsabilità

Meier Tobler garantisce l'esecuzione a regola d'arte dei lavori convenuti e l'impiego di materiali adatti. I lavori e i materiali forniti devono essere controllati dal cliente, e i danni eventuali da lui constatati devono essere notificati entro 7 giorni lavorativi, altrimenti i lavori e i materiali forniti saranno considerati accettati.

Sono esclusi dalla garanzia i pezzi e i materiali d'esercizio soggetti ad usura o deteriorazione naturale (guarnizioni, parti elettriche, sostanze chimiche, ecc.), come pure tutti i lavori che ne risultano e i lavori da eseguire in seguito a danni causati dalla corrosione.

La garanzia di Meier Tobler comprende, con esclusione delle possibilità legali e a discrezione di Meier Tobler, la riparazione o una sostituzione gratuita di pezzi difettosi.

Meier Tobler non risponde delle negligenze leggere o medie.

Inoltre, Meier Tobler non risponde in particolare:

- dei danni dovuti ad un funzionamento improprio, alla non osservanza delle prescrizioni operative o legali o ad una manutenzione insufficiente;
- dei danni causati dagli elementi naturali;
- dei danni dovuti a difetti occulti che non hanno potuto essere rilevati in occasione della regolare manutenzione o dell'eliminazione di un guasto;
- dei danni, qualsiasi essi siano, se sono stati effettuati cambiamenti o interventi di qualsiasi genere senza il consenso di Meier Tobler;
- dei danni indiretti, qualsiasi essi siano, (in particolare perdita d'usufrutto, perdita di guadagno, oppure annerimenti, danni provocati da incendio e danni ambientali che non concernono direttamente l'oggetto del contratto).

9. Cambiamenti riguardanti l'impianto

Se un impianto viene sostituito da un altro impianto non fornito da Meier Tobler, il contratto si estingue con la comunicazione al riguardo a Meier Tobler, senza alcun diritto ad un rimborso del premio annuo già versato.

Se l'immobile in cui si trova l'impianto specificato nel contratto viene venduto o se l'impianto stesso è venduto, il cliente cederà il contratto al nuovo proprietario, con una comunicazione al riguardo a Meier Tobler (con responsabilità solidale, finché Meier Tobler non svincola il cliente).

10. Collaborazione del cliente

Il cliente informa Meier Tobler in merito alle documentazioni dell'impianto disponibili e, se del caso, le mette a disposizione. Il cliente garantisce inoltre al personale di Meier Tobler l'accesso illimitato agli impianti.

Nel caso di un accesso difficoltoso agli impianti da revisionare dal profilo della prevenzione degli infortuni, il cliente deve procurare le necessarie piattaforme di lavoro o i dispositivi di sicurezza. Le piattaforme di lavoro e i dispositivi di sicurezza devono soddisfare le esigenze contemplate dalle direttive CFSL per la sicurezza sul lavoro e la tutela della salute.

11. Disposizioni supplementari concernenti il telemonitoraggio

Le seguenti disposizioni si applicano esclusivamente agli impianti che, in base alla lista dei modelli, sono dotati di sistema di telemonitoraggio. Queste disposizioni disciplinano il telemonitoraggio e l'intervento a distanza sull'impianto del cliente. Il cliente cede a Meier Tobler il diritto di consultare i dati tecnici e le impostazioni dell'impianto e di modificarli se sussiste un potenziale di miglioramento, come pure di intervenire sul dispositivo di comando dell'impianto.

Protezione e sicurezza dei dati

Con il telemonitoraggio vengono trasmessi a Meier Tobler unicamente i dati tecnici dell'impianto. Nessun dato personale è inoltrato a Meier Tobler. I dati trasmessi non permettono di risalire né al luogo, né al cliente. I dati sono inglobati nei dati del contratto e salvati solo quando giungono presso Meier Tobler. Il cliente autorizza Meier Tobler a trattare e a custodire tali dati per ottimizzare il sistema di riscaldamento. I diritti d'autore riguardanti i dati trasmessi appartengono integralmente a Meier Tobler.

I dati sono trasmessi tramite connessione Internet criptata. Tutti i cambiamenti apportati alle impostazioni dell'impianto sono messi a verbale e archiviati per 24 mesi. Gli standard tecnici impiegati da Meier Tobler e le caratteristiche di sicurezza corrispondono alle possibilità tecniche attuali.

Proprietà

Gli apparecchi e i dispositivi ausiliari installati da Meier Tobler ai fini del telemonitoraggio sono e restano di proprietà di Meier Tobler. Se il contratto è disdetto, Meier Tobler può disattivare e disinstallare tali apparecchi e dispositivi ausiliari.

Collaborazione e responsabilità del cliente

Il cliente permette al tecnico del servizio di Meier Tobler d'installare il sistema di telemonitoraggio sull'impianto. Il cliente s'impegna a trattare con cura gli apparecchi e i dispositivi ausiliari di proprietà di Meier Tobler, a non manipolarli e a non usarli per uno scopo diverso da quello previsto. Il cliente gestisce il suo impianto secondo le istruzioni di montaggio e operative. Meier Tobler sconsiglia al cliente di collegare a posteriori il suo impianto ad altri sistemi di telemonitoraggio o di ottimizzazione, in quanto tali collegamenti possono influenzare il buon funzionamento dell'impianto. Qualsiasi modifica o intervento al dispositivo di comando dell'impianto deve essere comunicato a Meier Tobler. Le riparazioni di guasti causati, in modo dimostrabile, dal cliente o da terzi per aver effettuato una modifica o un intervento al dispositivo di comando dell'impianto sono escluse dal contratto e verranno fatturate al cliente.

Responsabilità

Con il telemonitoraggio dell'impianto, Meier Tobler non garantisce una sua operatività ineccepibile, bensì assicura unicamente il suo monitoraggio a distanza ed eventuali ottimizzazioni.

L'allacciamento al sistema di telemonitoraggio avviene tramite connessione Internet al «World Wide Web» (www). Meier Tobler non è pertanto responsabile dei rischi associati a tale connessione. Nel caso di un'interruzione prolungata della connessione Internet, Meier Tobler è esonerata dal fornire qualsiasi prestazione.

Per quanto riguarda la sicurezza dei dati, Meier Tobler ha il dovere di adoperarsi per garantirli in base allo stato attuale della tecnica, ma non deve conseguire un determinato risultato.

Servizio di pronto intervento

In caso di pronto intervento, la prestazione può essere fornita dal tecnico del servizio sul posto o dal telediagnostico tramite intervento a distanza, in funzione delle possibilità e a discrezione di Meier Tobler.

La variante contrattuale «Light» copre unicamente l'eliminazione dei guasti tramite intervento a distanza.

12. Mantenimento del segreto

Il cliente s'impegna a utilizzare l'insieme delle conoscenze, dei documenti, degli strumenti ausiliari e di altri oggetti, delle informazioni o dei dati che gli sono stati affidati o a cui ha avuto accesso in seguito al rapporto giuridico con Meier Tobler esclusivamente per assolvere i compiti convenuti, e a non affidarli a terzi, né a portarli a loro conoscenza, e neppure a farne uso nell'interesse o a vantaggio di terzi. Quest'obbligo di mantenere il segreto dura fino a 12 mesi dopo la risoluzione del rapporto contrattuale con Meier Tobler.

13. Diritto applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici fra il cliente e Meier Tobler sono assoggettati al diritto materiale svizzero, con esclusione delle norme di conflitto e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG), ossia la Convenzione di Vienna sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili, e altri trattati internazionali relativi.

Il foro competente esclusivo è la sede di Meier Tobler. Meier Tobler è autorizzata ad adire anche qualsiasi altro tribunale competente.

Meier Tobler ha la facoltà di modificare queste CGC in qualsiasi momento. Inoltre, Meier Tobler comunica le CGC modificate per iscritto o via e-mail, indicando la data di entrata in vigore. Se non accetta le modifiche, il cliente ha il diritto di disdire il contratto in via straordinaria, inviando una comunicazione scritta al riguardo a Meier Tobler entro 30 giorni dalla notifica. In caso contrario, le CGC modificate sono considerate accettate.

In vigore dal 1° gennaio 2018.