

## Condizioni generali di servizio di ait Schweiz AG

### 1. Ambito di applicazione

Le condizioni riportate di seguito si applicano a tutte le prestazioni di servizio fornite da ait Schweiz AG (di seguito «ait Service») ai propri clienti in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein. Per le forniture isolate si applicano le Condizioni generali di fornitura di ait Schweiz AG.

### 2. Entità delle prestazioni

Le prestazioni di ait Service nell'ambito di interventi di manutenzione e riparazione nonché dell'adempimento di contratti di assistenza clienti sono definite in via esaustiva di seguito e nei singoli contratti di assistenza clienti.

### 3. Prezzi e condizioni di pagamento

Tutti i prezzi indicati sono da intendersi al netto dell'IVA dovuta ai sensi di legge e in franchi svizzeri (CHF), salvo diversa indicazione esplicita.

ait Service si riserva il diritto di adeguare i prezzi in qualsiasi momento e senza preavviso. Le offerte già presentate e che rientrano nel periodo di validità non sono interessate da tale adeguamento. I prezzi indicati nelle offerte sono indicativi e vincolanti per un periodo di due mesi dalla data dell'offerta. L'esecuzione potrebbe tuttavia richiedere l'impiego di ricambi o ore di lavoro supplementari, con conseguente adeguamento corrispondente dell'importo finale, il quale può variare in base alle disposizioni del Codice delle obbligazioni (CO). Salvo diverso accordo esplicito, è consentito un eventuale scostamento fino a ± 10% del prezzo dell'offerta.

ait Service fattura la prestazione per ogni intervento. I pagamenti non possono essere ridotti né ritardati a causa di reclami, contestazioni aperte o accrediti in sospeso.

Il termine di pagamento è di 30 giorni netti dalla data della fattura. ait Service non esegue lavori di manutenzione e riparazione se le fatture rimangono insolute per più di 60 giorni. Eventuali appuntamenti già concordati non sono più validi e saranno riprogrammati solo dopo il pagamento delle fatture insolute. ait Service si riserva il diritto di effettuare, se necessario, una verifica della solvibilità tramite un fornitore di servizi esterno. In caso di dubbi fondati circa il rispetto delle condizioni di pagamento concordate, ait Service ha il diritto di esigere pagamenti anticipati o garanzie adeguate.

Qualora il pagamento non venga effettuato entro il termine sopra indicato, il cliente cade in mora senza ulteriori solleciti ed è tenuto a pagare interessi moratori del 5%. Tutti i crediti diventano immediatamente esigibili se il cliente è inadempiente rispetto ai pagamenti, viola obblighi contrattuali essenziali o la sua solvibilità è compromessa in modo significativo, ad esempio in caso di cessazione dei pagamenti o di procedura fallimentare. In tali casi, ait Service ha il diritto di ritardare le forniture e gli interventi ancora in sospeso o di eseguirli solo dietro pagamento anticipato o garanzie.

### 4. Lavori da remoto o in loco

Gli interventi di diagnosi o risoluzione delle anomalie, manutenzione o controllo possono essere eseguiti fisicamente in loco sull'impianto, tramite accesso remoto alla pompa di calore o per telefono.

La data e l'ora di arrivo del tecnico di servizio vengono concordate in anticipo con il cliente e rispettate secondo le migliori previsioni. Non vi è tuttavia alcuna garanzia che gli appuntamenti vengano rispettati. Nella misura consentita dalla legge, è esclusa qualsiasi responsabilità di ait Service per eventuali ritardi. Al cliente vengono addebitati supplementi per interventi al di fuori dei regolari orari di lavoro di ait Service.

## 5. Garanzia sulle prestazioni di servizio

Salvo diverso accordo scritto, a partire dal completamento del lavoro, si applica una garanzia di 12 mesi sugli interventi eseguiti nell'ambito delle prestazioni di servizio e di 24 mesi sui ricambi. Nella misura consentita dalla legge, sono escluse ulteriori pretese del cliente, in particolare pretese per danni conseguenti o misure transitorie.

## 6. Esclusione della garanzia

Sono esclusi dalla garanzia tutti i prodotti non forniti da ait Schweiz AG, così come i danni o le anomalie causati da:

- forza maggiore, incidente, atti dolosi;
- progettazioni d'impianto ed esecuzioni non conformi allo stato dell'arte;
- mancato rispetto delle direttive tecniche del fornitore in relazione a progettazione, montaggio, esercizio, manutenzione nonché vettori di calore, agenti di dosaggio e condizionamento non idonei;
- danni conseguenti a messe in servizio provvisorie;
- uso eccessivo o superiore al normale dei prodotti nonché utilizzo, lavoro o ricambi di terzi non conformi e manutenzione carente (intervalli di manutenzione assenti o troppo lunghi);
- parti e materiali di esercizio soggetti a usura naturale, ad es. guarnizioni, parti elettriche rotanti, refrigeranti, sostanze chimiche;
- danni da corrosione causati ad es. da impianti di trattamento dell'acqua, decalcificatori, antigelo non idonei;
- danni a bollitori o scambiatori di calore causati ad es. da qualità dell'acqua, pressione elevata, decalcificazione non conforme, influssi chimici o elettrolitici.

ait Service adempie ai propri obblighi di garanzia, a propria discrezione, riparando gratuitamente le parti difettose o mettendo a disposizione i ricambi franco fabbrica. La garanzia decade nel momento in cui il committente o terzi apportano modifiche o riparano i prodotti senza il consenso scritto del fornitore. Gli obblighi di garanzia si applicano solo se ait Service viene informata di un avvenuto danno entro 60 giorni lavorativi dalla sua constatazione.

Sono escluse rivendicazioni per danni conseguenti di qualsiasi natura, in particolare per costi di sostituzione, risarcimento danni, costi per l'accertamento delle cause del danno, perizie e danni conseguenti come interruzione d'esercizio, danni idrici e ambientali, funzionamento d'emergenza e conseguenti costi di produzione ed energetici ecc.

## 7. Disdetta anticipata di contratti di assistenza clienti

Tutti i contratti stipulati in forma scritta con ait Service terminano alla data concordata senza necessità di disdetta. Eventuali eccezioni sono espressamente riportate nei contratti interessati. Una disdetta anticipata da parte di entrambe le parti contraenti è possibile solo nei seguenti casi:

- mancato pagamento delle fatture nonostante sollecito da parte di ait Service;
- reiterato inadempimento del contratto dopo la fissazione scritta di una proroga del termine di almeno 20 giorni;
- messa fuori servizio permanente dell'impianto;
- modifiche o interventi non autorizzati sulle parti dell'impianto fornite da ait Service;
- cura e manutenzione dell'impianto inadeguate o assenti;
- uso di ricambi di terzi o lavori di manutenzione e riparazione non eseguiti da ait Service o da partner di servizio da quest'ultima autorizzati;
- mancato rispetto delle disposizioni di legge e delle raccomandazioni da parte del proprietario dell'impianto;
- cambio di proprietà dell'impianto.

In caso di disdetta anticipata, il cliente non ha diritto al rimborso proporzionale delle prestazioni di servizio già pagate.

## 8. Connessione Internet e protezione dei dati

Per adempiere all'obbligo di garanzia ed erogare prestazioni di servizio, ait Service necessita dell'accesso all'impianto nel caso di pompe di calore con connessione Internet.

ait Service può erogare prestazioni digitali nell'ambito della garanzia o di prestazioni di servizio combinate solo se sono soddisfatti i seguenti requisiti:

1. l'impianto è dotato di un regolatore compatibile;
2. è disponibile un router compatibile dotato di LAN, WLAN, UMTS o altre tecnologie;
3. è presente una connessione Internet stabile e continua;
4. le impostazioni firewall necessarie sono state correttamente abilitate.

Se la connessione Internet e le impostazioni firewall sono fornite dal cliente, la responsabilità del loro corretto funzionamento ricade sul cliente stesso.

Per tutte le norme in materia di protezione dei dati rimandiamo alla direttiva presente sul nostro sito web: [www.ait-schweiz.ch](http://www.ait-schweiz.ch).

## 9. Fatturazione, commissioni di sollecito e recupero crediti, esperienze di pagamento e trasmissione ad agenzie di informazioni creditizie

Le fatture vengono trasmesse di norma in formato elettronico via e-mail. Se il cliente richiede espressamente una fattura in formato cartaceo per posta, il fornitore si riserva il diritto di addebitare una commissione di elaborazione pari a CHF 4.– (IVA esclusa) per ogni fattura.

Se il cliente è in mora, il primo sollecito viene inviato via e-mail, mentre l'ultimo è spedito per posta. Per ogni sollecito emesso, il fornitore può addebitare una commissione di sollecito pari a CHF 20.– (IVA esclusa). In caso di mancato pagamento nonostante i solleciti, il fornitore ha il diritto di cedere il credito a una società terza incaricata del relativo recupero, la quale rivendica gli importi insoluti a proprio nome e per proprio conto e ha facoltà di addebitare ulteriori commissioni di elaborazione.

Il fornitore si riserva il diritto di trasmettere informazioni sul comportamento di pagamento dei nostri clienti commerciali ad agenzie di informazioni creditizie (ad es. associazione svizzera Creditreform), purché sussista un interesse legittimo. Ciò può avvenire in particolare ai fini della valutazione del rischio, della verifica della solvibilità o della copertura dei crediti. I dati trasmessi possono essere usati dall'agenzia di informazioni sotto la propria responsabilità per la creazione di profili di solvibilità.

## 10. Foro competente e diritto applicabile

Il foro competente è esclusivamente quello di Egolzwil/LU. Si applica il diritto svizzero. Sono espressamente escluse le norme internazionali sui contratti di compravendita.

## 11. Inefficacia di singole disposizioni

Qualora una disposizione delle presenti Condizioni generali di servizio o un accordo individuale derivante dal presente rapporto commerciale dovesse per qualsivoglia motivo essere o diventare inefficace, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti disposizioni o degli accordi individuali. In luogo delle disposizioni inefficaci si applicherà piuttosto una disposizione sostitutiva corrispondente o almeno simile alla finalità delle stesse, che le parti contraenti avrebbero concordato se fossero state a conoscenza dell'inefficacia. Lo stesso vale in caso di lacune.

Nebikon, 1° gennaio 2026