Condizioni generali di contratto (CGC)

Sezione A – Disposizioni comuni

1. Ambito di applicazione
Le Condizioni generali di contratto (di seguito «CGC») si applicano a tutti i negozi giuridici conclusi tra il cliente, da un lato, e BAUHAUS Fachcentren AG, Sägetstrasse 22, 3123 Belp, (CHE-110.605.866) (di seguito «BAUHAUS»).

Oltre ai centri specializzati di tutta la Svizzera, BAUHAUS gestisce uno shop online (di seguito «webshop») all'indirizzo www.bauhaus.ch. Nella sezione A le CGC disciplinano le disposizioni comuni, nella sezione B i negozi giuridici tra il cliente e BAUHAUS conclusi direttamente nei centri specializzati e nella sezione C i negozi giuridici tramite il webshop, fermo restando che si applicano in via sussidiaria e per analogia le disposizioni della sezione B.

Condizioni generali di contratto del cliente contrastanti o divergenti non diventano parte integrante del contratto, anche se BAUHAUS fornisce i propri servizi senza riserve e non li rifiuta esplicitamente. Si applicano esclusivamente le presenti CGC.

2. Contact Center
Le richieste a BAUHAUS possono essere inviate tramite il modulo di contatto sul sito web, per e-mail, per telefono o per iscritto all'indirizzo postale di BAUHAUS.

BAUHAUS si riserva il diritto di registrare le chiamate telefoniche per la garanzia di qualità.

3. Protezione dei dati
Per il trattamento dei dati personali da parte di BAUHAUS si applica la Dichiarazione sulla protezione dei dati. La versione di volta in volta in vigore può essere consultata su https://www.bauhaus.ch/it/aspetti-legali/protezione-dei-dati.

4. Diritto applicabile/Foro competente
Tutti i rapporti giuridici tra BAUHAUS e il cliente sono disciplinati dal diritto sostanziale svizzero, con esclusione delle norme di conflitto e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (Convenzione di Vienna).

Foro competente esclusivo per tutte le controversie è Belp, Cantone di Berna, a meno che non trovi applicazione un altro foro competente imperativo ai sensi del Codice di diritto processuale civile svizzero.

Sezione B – Negozi giuridici locali nei centri specializzati BAUHAUS

1. Informazioni generali
Per tutti i negozi giuridici (in particolare vendite, ordini, consegne, prenotazioni e altri servizi) effettuati in loco nei centri specializzati BAUHAUS si applicano le disposizioni della presente sezione B.

2. Informazioni sulle merci
La merce viene esposta o, se applicabile, venduta, fornita e, se concordato separatamente, montata. BAUHAUS si riserva il diritto di apportare lievi variazioni, perfezionamenti tecnici e modifiche agli imballaggi.

I campioni presentati, consegnati o inviati hanno il solo scopo di fornire una descrizione approssimativa della merce in questione. Con riserva di modifiche a seguito di errori di stampa ed errori nei cataloghi, nelle newsletter, nel webshop e in altri materiali pubblicitari, nonché a causa di modifiche dei modelli, differenze di colore e struttura.

3. Offerta, accettazione e scadenze
Le offerte scritte da parte di BAUHAUS sono senza impegno e scadono dopo un mese dalla data di emissione. L'accettazione avviene con la firma dell'offerta da parte del cliente e la consegna dell'offerta firmata a BAUHAUS.

I termini di consegna e gli ulteriori adempimenti sono subordinati al tempestivo rifornimento da parte di BAUHAUS, qualora il ritardo o la mancata consegna da parte dei fornitori a monte non siano imputabili a BAUHAUS. Le cause di forza maggiore, tra cui scioperi, serrate, blocchi, incendi, perturbazioni del traffico, perturbazioni dell'approvvigionamento di energia e materie prime, epidemie e pandemie, situazioni eccezionali e altre misure disposte dalle autorità non imputabili a BAUHAUS, prolungano opportunamente i termini di consegna. I ritardi vengono comunicati al cliente in tempo utile. BAUHAUS ha il diritto di recedere dal contratto qualora la consegna o un altro adempimento diventino totalmente o parzialmente impossibili o irragionevoli. Le circostanze di cui sopra non danno luogo ad alcuna pretesa di risarcimento danni da parte del cliente.

4. Modifiche/integrazioni/ordini successivi
Il cliente è tenuto a comunicare per iscritto eventuali modifiche, integrazioni o ordini successivi a un ordine esistente al centro specializzato BAUHAUS di competenza, all'attenzione del consulente incaricato dell'ordine. Spedizionieri e subappaltatori di BAUHAUS non sono autorizzati ad accettare modifiche, integrazioni o ordini successivi.

5. Prezzi, spese di consegna, condizioni di pagamento
I prezzi indicati si intendono come prezzi ex deposito/fabbrica comprensivi di IVA ai sensi di legge. I prezzi indicati in cataloghi, newsletter e altri materiali pubblicitari si riferiscono esclusivamente alla rispettiva merce senza decorazioni e senza lampadine. Le indicazioni di prezzo palesemente errate non sono vincolanti per BAUHAUS.

Il prezzo non comprende le consegne della merce (si veda il punto 9).

In caso di acquisto sul posto o di ritiro, la merce deve essere pagata alla cassa. I metodi di pagamento accettati sono indicati sul posto (in particolare pagamento in contanti, con carta, Twint). Se le condizioni sono soddisfatte, il cliente in possesso di una BAUHAUS Plus Card può utilizzare la modalità di pagamento «Acquisto contro fattura». A questo proposito si applicano le «Condizioni contrattuali generali BAUHAUS Plus Card».

Senza il consenso scritto di BAUHAUS è esclusa la compensazione del prezzo di acquisto dovuto dal cliente (ad esempio in caso di crediti del cliente nei confronti di BAUHAUS), a meno che la pretesa del cliente non sia stata accertata da un tribunale con sentenza passata in giudicato. In caso di difficoltà di pagamento da parte del cliente, tali da compromettere l'esigibilità dei crediti da parte di BAUHAUS, in particolare in caso di ritardo nei pagamenti, BAUHAUS ha il diritto, a propria discrezione, di effettuare le consegne e i servizi futuri solo dietro pagamento anticipato o su presentazione di un'opportuna garanzia. BAUHAUS ha inoltre il diritto di esigere immediatamente qualsiasi credito in sospeso, di recuperarlo nei confronti del cliente e di compensarlo in caso di contropretese esistenti. Se il cliente è in possesso di una BAUHAUS Plus Card ed è autorizzato a effettuare acquisti contro fattura, BAUHAUS può revocare tale autorizzazione e/o disdire la BAUHAUS Plus Card senza preavviso. Lo stesso vale se successivamente si scopre che il cliente ha indicato una situazione patrimoniale errata e che solo per questo BAUHAUS ha autorizzato l'acquisto contro fattura.

6. BAUHAUS Plus Card
Si applicano le «Condizioni contrattuali generali BAUHAUS Plus Card».

7. Ritardo di pagamento e incasso
In caso di ritardo da parte del cliente, BAUHAUS può applicare una tassa d'ingiunzione forfettaria di CHF 20.00 per ogni sollecito, oltre a un interesse di mora del 5%.

8. Ordini cliente (incl. realizzazioni speciali)/Prenotazione
Le condizioni riportate nelle presenti CGC valgono per analogia anche per gli ordini cliente (in particolare le realizzazioni speciali). BAUHAUS si riserva il diritto di richiedere al momento dell'ordine un congruo acconto per gli ordini cliente e le realizzazioni speciali.

Il cliente viene informato da BAUHAUS non appena la merce ordinata arriva ed è pronta per il ritiro. Il ritiro della merce ordinata è un obbligo contrattuale principale del cliente. BAUHAUS ha il diritto di rinunciare all'adempimento del contratto e di esigere i danni derivanti dall'inadempimento (interesse positivo) o di recedere dal contratto (interesse negativo), se la merce ordinata non viene ritirata entro 4 settimane dalla notifica e la richiesta di proroga non ha avuto esito positivo.

La prenotazione della merce prevede un accordo scritto e la merce può rimanere prenotata per un massimo di 2 settimane. Successivamente BAUHAUS ha il diritto di vendere la merce altrove..

9. Servizio di consegna/Date di consegna
Le merci pesanti e ingombranti, che possono essere imballate parzialmente smontate in diversi pacchi, possono essere consegnate al cliente su richiesta all'interno della Svizzera fino al piano strada dietro rimborso dei costi aggiuntivi. Sono escluse consegne all'estero.

La merce consegnata, più le spese di consegna, deve essere pagata dal cliente prima dello scarico.

Lo smaltimento dei materiali di imballaggio (pallet inclusi) deve essere effettuato dal cliente a proprie spese. Si escludono il ritiro o l'assunzione dei costi da parte di BAUHAUS.

I termini di consegna vengono comunicati su base giornaliera e sono soggetti alla disponibilità delle capacità di trasporto. Sono fatte salve consegne parziali. I ritardi dovuti a difficoltà di consegna dei fornitori a monte, elevati volumi di ordinazione o cause di forza maggiore (si veda al riguardo il precedente punto 3) autorizzano BAUHAUS a prorogare i termini di consegna o a recedere dal contratto. In questi casi è esclusa qualsiasi pretesa di risarcimento danni.

BAUHAUS si assume il rischio di distruzione o deterioramento accidentale della merce fino a quando questa non viene consegnata allo spedizioniere o all'impresa di trasporti per la spedizione al cliente oppure fino al momento del mancato ritiro.

BAUHAUS ha il diritto di rinunciare all'adempimento del contratto e di esigere i danni derivanti dall'inadempimento (interesse positivo) o di recedere dal contratto (interesse negativo), se il cliente fornisce un indirizzo errato o incompleto o se non è presente al momento della consegna e la richiesta di proroga non ha avuto esito positivo. I costi aggiuntivi sono a carico del cliente.

È esclusa una modifica dell'indirizzo di consegna dopo il completamento dell'ordine.

In caso di ritardo nella consegna da parte di BAUHAUS, il cliente è tenuto a fissare per iscritto una proroga di almeno 10 giorni lavorativi per la consegna. Se tale termine non viene rispettato, il cliente può recedere dal contratto. I pagamenti già effettuati vengono rimborsati. In questi casi è esclusa qualsiasi pretesa di risarcimento danni da parte del cliente.

10. Obbligo di verifica del cliente
Il cliente è tenuto a verificare immediatamente la correttezza, la completezza e l'assenza di danni/difetti della merce consegnata o ritirata. In caso di consegne da parte di un'impresa di trasporti, eventuali danni devono essere annotati sul bollettino di consegna.

Danni dovuti alla consegna, forniture errate o incomplete di merci e servizi devono essere segnalati al Contact Center entro 14 giorni di calendario dal momento della ricezione. Il cliente non deve utilizzare la merce ricevuta in modo errato o danneggiata, ma è tenuto a conservarla come ricevuta nell'imballaggio originale e a seguire le istruzioni del Contact Center per la procedura di reso.

Alla scadenza del termine di 14 giorni, la merce è approvata.

11. Restituzione
BAUHAUS concede un diritto di restituzione, in base al quale la merce errata o acquistata in eccesso può essere sostituita in qualsiasi centro specializzato BAUHAUS della Svizzera presentando lo scontrino entro 4 settimane dalla data di acquisto. Il diritto di restituzione sussiste solo se la merce viene restituita integra e nella confezione originale. Gli ordini cliente (incluse le realizzazioni speciali) e le merci deperibili sono esclusi dalla restituzione.

BAUHAUS può concedere al cliente, a propria discrezione, un accredito pari al prezzo d'acquisto sotto forma di buono acquisto o un rimborso sull'account cliente, a condizione che sia stata scelta l'opzione di pagamento acquisto contro fattura.

Il buono è valido in tutti i centri specializzati BAUHAUS della Svizzera (eccetto il webshop). Il credito può essere riscattato entro un (1) anno dalla data di emissione presentando il buono originale. Sono completamente esclusi il pagamento in contanti o il rimborso in caso di smarrimento, furto o danneggiamento. Per l'importo del credito non vengono accreditati interessi.

12. Garanzia
Le garanzie BAUHAUS sono valide per il periodo indicato, calcolato a partire dalla consegna della merce al cliente. La garanzia si riferisce all'assenza di vizi della merce. Gli accumulatori, le batterie, le lampadine e altre parti soggette a usura sono escluse dalla garanzia.

I difetti della merce che si verificano durante il periodo di garanzia vengono eliminati (riparazione) da BAUHAUS, a propria discrezione, o sostituiti con un prodotto equivalente; il prezzo d'acquisto viene successivamente ridotto o rimborsato dietro restituzione della merce sotto forma di buono acquisto o in contanti.

Fanno eccezione i difetti, i malfunzionamenti e i segni di usura riconducibili a normale usura, a un uso improprio o a una manutenzione errata. La garanzia decade completamente in caso di apertura dell'alloggiamento dell'apparecchio.

La garanzia è valida per la Svizzera e può essere fatta valere in qualsiasi centro specializzato BAUHAUS presentando il prodotto e lo scontrino. Le pretese derivanti dalle garanzie del produttore devono essere indirizzate direttamente al produttore. Non sussistono ulteriori diritti derivanti dalla garanzia. Sono fatti salvi i diritti di garanzia imperativi del cliente ai sensi del Codice delle obbligazioni.

13. Prezzo basso garantito
BAUHAUS garantisce al cliente il prezzo più basso. Se entro 14 giorni di calendario dalla data di acquisto il cliente trova la merce a un prezzo inferiore presso un altro fornitore, BAUHAUS provvederà a fornire la merce a un prezzo inferiore del 12% rispetto a quello dell'altro fornitore.

Sono esclusi dalla garanzia del prezzo più basso offerte su Internet, moquette nonché sconti straordinari, vendite promozionali e di fine serie di altri fornitori.

14. Responsabilità
Per la gestione della merce acquistata occorre osservare le indicazioni e le istruzioni del produttore nonché le indicazioni riportate sulle confezioni. La merce difettosa deve essere immediatamente messa fuori servizio.

La responsabilità di BAUHAUS è limitata in ogni caso a dolo, colpa grave e violazione di assicurazioni contrattuali essenziali. È esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità nella misura consentita dalla legge. È totalmente esclusa qualsiasi responsabilità nei confronti del personale ausiliario di BAUHAUS, sia essa contrattuale o extracontrattuale.

BAUHAUS declina qualsiasi responsabilità per (i) danni indiretti e conseguenti, nonché per mancato guadagno, (ii) risparmi non realizzati e (iii) danni derivanti da ritardi nella consegna.

Restano impregiudicati i diritti per lesioni mortali, fisiche o pregiudizievoli della salute, nonché i diritti di responsabilità per danno da prodotti difettosi.

Sezione C – Webshop

1. Informazioni generali
Per tutti i negozi giuridici (in particolare ordini, consegne, prenotazioni e altri servizi) stipulati tramite il webshop valgono dapprima le disposizioni riportate nella presente sezione C e poi, in via sussidiaria e per analogia, le disposizioni riportate nella sezione B. In caso di opposizione prevalgono le disposizioni riportate nella presente sezione C.

2. Realizzazione del contratto
Le immagini e le descrizioni dei prodotti nel webshop non rappresentano un'offerta vincolante, ma un invito al cliente a presentare un'offerta d'acquisto vincolante.

Facendo clic su «Ordina», il cliente presenta un'offerta vincolante per l'acquisto della merce aggiunta al carrello e accetta le CGC.

Sul sito web viene visualizzata la conferma d'ordine. Inoltre, il cliente riceve una conferma di ricezione d'ordine via e-mail all'indirizzo e-mail fornito. Tale conferma di ricezione non costituisce ancora un'accettazione dell'offerta d'acquisto da parte di BAUHAUS.

L'accettazione dell'offerta di acquisto del cliente da parte di BAUHAUS, e quindi la realizzazione del contratto, avviene tramite l'invio al cliente di una conferma di spedizione via e-mail oppure tramite la spedizione e la consegna della merce ordinata. Se, nonostante un'attenta pianificazione, una merce non dovesse eccezionalmente essere disponibile, BAUHAUS si riserva il diritto di non stipulare il contratto. Il cliente ne sarà in ogni caso informato per iscritto. In caso di storni parziali o annullamenti completi viene rimborsato al cliente il prezzo di acquisto pagato.

3. Prezzi, spese di consegna, condizioni di pagamento
Salvo diversa indicazione, i prezzi indicati non sono vincolanti e non includono né decorazioni né lampadine.

Per motivi di sicurezza o di spedizione, BAUHAUS si riserva il diritto di vendere e consegnare i prodotti smontati. Le spese di spedizione e consegna vengono calcolate e indicate separatamente.

La consegna avviene tramite servizio pacchi o spedizione fino al piano strada all'indirizzo di consegna indicato dal cliente. Non sono previsti né il trasporto della merce sulla proprietà, nell'edificio o in un determinato luogo di utilizzo del cliente né il servizio di montaggio. Il cliente deve assicurarsi che l'accesso all'indirizzo di consegna per il rispettivo veicolo sia possibile e consentito.

Le modalità di pagamento possibili sono indicate nel webshop e possono essere scelte dal cliente. BAUHAUS si riserva il diritto di escludere o specificare le modalità di pagamento individualmente. BAUHAUS non ha alcuna influenza sulla verifica della solvibilità da parte di fornitori di servizi esterni (in particolare in caso di acquisto contro fattura). Un eventuale rifiuto deve essere chiarito con il fornitore di servizi esterno. È escluso il pagamento in contanti.

Il prezzo di acquisto è esigibile al momento dell'ordine. La consegna della merce ordinata avviene solo dopo la ricezione del pagamento. In caso di pagamento anticipato, i tempi di consegna possono subire ritardi.

4. BAUHAUS Plus Card

Si applicano le «Condizioni contrattuali generali BAUHAUS Plus Card».

5. Account cliente

Un cliente maggiorenne e pienamente in possesso di capacità negoziale (privato) e un'azienda (persone giuridiche) possono creare un account cliente permanente per gli ordini nel webshop. La registrazione è gratuita. Il cliente assicura che i dati da lui forniti sono completi e corretti. Il cliente si impegna a informare BAUHAUS di eventuali modifiche dei dati. I dati del cliente e gli ordini vengono salvati nell'account cliente nel rispetto delle disposizioni di legge.

Il cliente è tenuto a mantenere segreta la propria password e a non renderla nota a terzi. Se il cliente ha motivo di ritenere che altri siano a conoscenza della sua password, è tenuto a modificarla immediatamente e, se necessario, a informarne BAUHAUS. Spetta al cliente evitare l'utilizzo improprio di nome utente, password o altri dati di login. BAUHAUS ha il diritto di presumere che, a ogni login andato a buon fine, si tratti del cliente avente diritto. BAUHAUS declina ogni responsabilità per eventuali conseguenze derivanti dall'utilizzo improprio dei dati di login. Lo smarrimento o il sospetto di utilizzo non autorizzato del nome utente o della password o altri problemi durante l'utilizzo del webshop devono essere segnalati immediatamente al Contact Center.

Se non si desidera creare un account cliente, in alternativa è possibile ordinare tramite un account ospite una tantum. In caso di ordinazione tramite un account ospite, BAUHAUS non è autorizzata a fornire informazioni o documenti giustificativi dopo la consegna della merce. Il cliente deve conservare personalmente tutti i documenti.

Il cliente ha il diritto di richiedere la cancellazione dei propri dati e/o del proprio account cliente. Di conseguenza, BAUHAUS eliminerà l'account cliente interessato. BAUHAUS ha inoltre il diritto di cancellare gli account cliente che non vengono utilizzati da più di 2 anni o in caso di utilizzo improprio. Il cliente viene informato preventivamente della cancellazione.

6. Prezzo basso garantito

Il prezzo basso garantito non si applica agli acquisti effettuati tramite il webshop.

7. Lingua del contratto

Per tutti i documenti contrattuali fa fede la versione in lingua tedesca. Le traduzioni hanno esclusivamente scopo orientativo.