

# Condizioni contrattuali generali

## 1. Ambito di validità (valido dall'01.09.2023)

Le presenti condizioni contrattuali generali (CCG) regolamentano il rapporto tra la Ing. dipl. Fust, Swiss Household Services SA, Industrie Haslen 3, 9245 Oberbüren (qui di seguito "Fust") e i Suoi clienti. Per avere validità, gli accordi in deroga richiedono la forma scritta.

La versione rispettivamente aggiornata e vincolante delle CCG, le loro integrazioni e gli accordi supplementari vengono pubblicati nel sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch).

## 2. Offerta e area di consegna

L'offerta di Fust è indirizzata ai clienti domiciliati in Svizzera oppure nel Principato del Liechtenstein.

Le offerte effettuate da Fust nella piattaforma Internet o nell'ambito della pubblicità sono senza impegno e non vanno intese come vincolanti. Tutte le indicazioni sui prodotti, le fotografie dei prodotti, le specifiche tecniche, i riferimenti agli accessori ecc., contenuti nella piattaforma Internet oppure nell'ambito della pubblicità, sono forniti senza garanzia. Sono determinanti le specifiche pubblicate nel momento dell'acquisto.

## 3. Acquisto presso il punto vendita

Presso il punto vendita un contratto si perfeziona quando il cliente appone la propria firma autografa sul contratto d'acquisto o effettua il pagamento alla cassa e con la successiva accettazione da parte di Fust.

## 4. Acquisto tramite Internet

Si accettano ordini unicamente attraverso lo shop online alla pagina Internet [www.fust.ch](http://www.fust.ch). Gli ordini vengono confermati senza impegno tramite e-mail. Non si accettano ordinazioni impartite per telefono o per iscritto. Qualora dopo la conferma del ricevimento dell'ordine, Fust constata che un articolo non è disponibile per la consegna, provvede a stornare il relativo ordine. Fust si riserva di non accettare un ordine se un articolo viene ordinato in quantità superiore a quella usuale per uso domestico. Il contratto di compravendita si perfeziona solo con la conferma della spedizione o nel momento in cui la merce è pronta per il ritiro.

Il cliente si deve registrare con un conto utente individuale o come ospite. Per registrarsi, il cliente deve indicare oltre al suo nome utente (e-mail) e indipendentemente dall'ordine il suo nome e cognome ufficiale, l'indirizzo di domicilio registrato presso le autorità, la sua data di nascita nonché un numero di telefono valido.

L'offerta online di Fust si rivolge a clienti sopra i 18 anni che hanno l'esercizio dei diritti civili e con domicilio in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein. Le offerte sono senza impegno e non vanno intese come vincolanti.

## 5. Prezzi

Tutti i prezzi si intendono inclusa l'imposta sul valore aggiunto (IVA) e le altre tasse previste per legge, come la Suisa e la tassa di riciclaggio anticipata (TRA), in franchi svizzeri. I costi accessori, come per l'installazione, il montaggio, il materiale supplementare, l'imballo, la spedizione, le spese di fornitura e le maggiorazioni per determinati mezzi di pagamento e servizi, vengono messi in conto separatamente. Si fa riserva per modifiche tecniche, sbagli ed errori di stampa.

Fust ha il diritto di modificare in qualsiasi momento il prezzo. Si applica il prezzo indicato in loco, nel punto vendita, oppure pubblicato al momento dell'ordine nel sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch). Non si tiene conto delle modifiche dei prezzi avvenute dopo la conferma.

## 6. Pagamento e riserva di proprietà

Valgono i mezzi di pagamento indicati nello shop online e nel punto vendita. Fust può escludere singoli mezzi di pagamento senza ulteriore motivazione, in generale o per singoli clienti. Fust si riserva il diritto di effettuare accertamenti relativi alla solvibilità del cliente e può trasmettere a questo scopo dati del cliente a terzi.

In caso di pagamento con fattura mensile (paycard), l'indirizzo di fatturazione e di consegna devono essere identici. Riceverete una fattura mensile per la totalità dell'importo entro 10 giorni lavorativi del mese successivo. È possibile, inoltre saldare l'importo della fattura con dei pagamenti rateali. Per le disposizioni e il regolamento consultare le [condizioni generali della fattura mensile](#).

Per il pagamento dietro fattura l'importo (Fust) deve essere corrisposto entro 15 giorni civili. Se il cliente è in mora integralmente o parzialmente con il pagamento, si applica un interesse di mora dell'1% mensile e si mettono in conto altresì spese di sollecito di CHF 10.- per ciascun sollecito, che sono da pagarsi immediatamente. In caso di procedura d'esecuzione, senza necessità di un ulteriore sollecito, è dovuta inoltre un'indennità amministrativa di CHF 150.- per ogni ordine. Fust potrà altresì, senza ulteriore sollecito, stornare tutti gli altri ordini e/o interromperli, fino a che non sia saldato l'intero credito. Fust ha inoltre facoltà di cedere i debiti insoluti a società di recupero crediti esterne.

Per l'acquisto con carte di debito e di credito l'addebito avviene al momento dell'ordine o al momento del pagamento alla cassa presso il punto vendita. In caso di pagamento mediante carta di credito e di debito i dati vengono trasmessi in forma criptata. Acquistando con pagamento anticipato, la merce desiderata viene consegnata o l'esecuzione dell'ordine viene avviata non appena perviene il relativo pagamento. In questo lasso di tempo non è possibile prenotare gli articoli desiderati. In caso di scarsa disponibilità di merce, la merce che era a magazzino fino al momento dell'avvio dell'esecuzione dell'ordine potrebbe risultare non più in pronta consegna. Se Fust non percepisce il pagamento entro 5 giorni, questa può annullare l'ordine.

Tutti gli articoli forniti restano di proprietà di Fust fino al completo pagamento del prezzo di acquisto (comprese tutti i supplementi). Il pignoramento, il trasferimento a titolo di garanzia, la lavorazione o la modificazione della merce non sono consentiti senza espressa autorizzazione di Fust. Fust ha la facoltà di far iscrivere la merce nel registro della riserva di proprietà ai sensi dell'art. 715 del codice civile svizzero.

## 7. Superpunti

Se il cliente, in occasione del pagamento, presenta la Sua Coop Supercard, egli autorizza Fust ad inoltrare i Suoi dati a Coop Società cooperativa, Thiersteinerallee 12, 4053 Basilea per l'espletamento della transazione, l'accredito dei punti e la verifica dei Suoi dati di recapito e/o a utilizzare tali dati. L'accredito dei superpunti viene effettuato nel momento del completo saldo delconto. Per i servizi, le prestazioni di carattere edilizio, le tessere prepagate, i buoni e le tasse non vengono concessi superpunti. Per il resto si applicano le CCG della Supercard, pubblicate nella rispettiva versione valida sul sito [www.supercard.ch](http://www.supercard.ch)

## 8. Condizioni di consegna e onere della verifica

La consegna viene effettuata esclusivamente ad indirizzi in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein, a spese e a rischio del cliente. Si applicano le tariffe e le condizioni di consegna di Fust, pattuite al momento della stipula contrattuale.

Il cliente si impegna a verificare immediatamente dopo il ricevimento della merce la correttezza, la completezza e l'integrità della stessa. I difetti della merce vanno segnalati all'impresa di trasporti responsabile e a Fust quanto prima, al più tardi entro 5 giorni di calendario dal ricevimento. In caso di reclami, vanno conservate tutte le parti della confezione originale. Queste possono essere smaltite soltanto previo consenso scritto dell'impresa di trasporti o di Fust.

Il termine di consegna indicato da Fust vale soltanto come dato indicativo e non è vincolante. Se Fust non fosse in grado di rispettare un termine di consegna, il cliente potrà recedere dall'acquisto entro 30 giorni dalla stipula contrattuale, previa comunicazione scritta al servizio clienti.

Fust è autorizzata a effettuare consegne parziali. Se una parte della merce ordinata non può essere consegnata, non vi è alcun diritto ad annullare l'intero ordine. Il cliente non può sollevare ulteriori rivendicazioni.

In caso di termine di ritiro, il cliente deve ritirare la merce ordinata presso il punto di ritiro indicato entro due settimane dalla comunicazione. Per il ritiro valgono gli orari di apertura generali del punto di ritiro indicato. Se la merce non viene presa in consegna, Fust ha il diritto di recedere dal contratto di compravendita o di consegnare la merce al cliente a spese di quest'ultimo. In entrambi i casi può essere fatta valere un'indennità amministrativa.

## **9. Restituzione e sostituzione**

Non vi è alcun diritto di restituzione di merci. Non viene effettuata alcuna restituzione del prezzo d'acquisto. Per singoli articoli Fust può tuttavia accordare una sostituzione della merce se le seguenti disposizioni vengono rispettate.

Il cliente può chiedere a Fust entro 30 giorni dal ricevimento della merce (inizio del termine il giorno dopo il ricevimento della merce) se quest'ultima può essere sostituita con una merce della stessa categoria di prodotti, a condizione che la merce in questione sia indicata sullo scontrino o sulla fattura. Tale richiesta va presentata presso lo stesso punto vendita in cui si è acquistata la merce, con necessità di esibire lo scontrino / la fattura. La sostituzione è in ogni caso esclusa se l'imballaggio originale non è più disponibile, la merce è danneggiata e non è presente alcuno scontrino o fattura. In caso di acquisto online, è necessario mettersi in contatto con il servizio clienti.

Per le seguenti merci si esclude a priori una sostituzione: prodotti per la cura e la bellezza del corpo, materiali di consumo (schede di memoria, toner, ecc.), software, telefoni cellulari, activity tracker, smartwatch, cuffie, fotocamere e videocamere (incl. obiettivi+action cams), proiettori, tablet, notebook/PC, occhiali dati, console di videogiochi, apparecchi per uso commerciale, cucine incassate, bagni / mobili da bagno nonché articoli che Fust ha ordinato specificatamente per conto del cliente.

Fust non è tenuta a motivare l'accettazione né il rifiuto di una sostituzione. La sostituzione avviene esclusivamente a titolo di accondiscendenza da parte di Fust. Il cliente non ha alcun diritto giuridico alla sostituzione. Se la sostituzione viene accettata, il cliente deve farsi carico dei costi della sostituzione nonché dei costi di consegna e di installazione. Resta tuttavia riservata una detrazione del prezzo di acquisto da rimborsare o una fattura per eventuali danni, usura eccessiva della merce e spese di gestione. Se il prezzo di vendita al momento della restituzione è calato, l'accredito in caso di sostituzione avviene sulla base del nuovo prezzo offerto da Fust. Se il prezzo dall'acquisto è aumentato, viene accreditato il prezzo valido a suo tempo. La differenza può essere rimborsata sotto forma di buoni acquisto Fust. Il cliente è in ogni caso responsabile per l'imballaggio della merce da restituire in modo adeguato al trasporto. Il danneggiamento/perdita della merce a causa di un imballaggio inadeguato sarà addebitato al cliente.

## **10 Garanzia e riparazione per merce nuova e d'occasione**

### **10.1 Estensione della garanzia**

Fust accorda al cliente una garanzia per le merci **nuove e d'occasione** acquistate. In caso di garanzia (vale a dire per difetti che insorgono o sono già presenti prima o dopo la consegna del prodotto al cliente) il cliente ha diritto a rettifica, prestazione sostitutiva o a reibizione. La scelta del tipo di eliminazione dei difetti spetta a Fust o al produttore. Se Fust decide per la risoluzione del contratto, il rimborso al cliente viene adattato al valore attuale dell'apparecchio difettoso. Durante l'eliminazione dei difetti non vi è diritto a un apparecchio sostitutivo gratuito. L'incarico di riparazione a terzi viene impartito esclusivamente da Fust. Si esclude la possibilità di richiedere il rimborso dei costi dovuti a riparazioni effettuate da terzi.

Sono esclusi dalla garanzia:

- pezzi soggetti ad usura
- normale riduzione delle prestazioni di accumulatori e dispositivi di illuminazione
- danni di bruciatura del display
- danni a causa di copri estranei, manipolazioni errate o danni meccanici, in seguito a caduta o a colpi, danni dell'umidità
- usura eccessiva o uso per fini commerciali, difetti derivanti da interventi o modifiche
- dosaggio eccessivo o errato (chicchi di caffè canditi, detersivi ecc.)
- formazione di calcare, batterie esaurite, perdita di dati, danneggiamento dei dati, errori del software, virus informatici
- modifiche effettuate sulla merce, errori di utilizzo
- eventi di forza maggiore, gelo, fulmini ecc.
- mancato rispetto delle istruzioni sulla manutenzione e sull'uso.

**La garanzia legale viene completamente esclusa.**

### **10.2 Termine di garanzia merce nuova**

Il termine di garanzia per ciascun articolo è riportato sulla fattura o sullo scontrino, è di 2 anni per gli **apparecchi nuovi** e decorre per ciascun prodotto dal momento della consegna o del ritiro. Se avviene una rettifica o una prestazione sostitutiva il termine di garanzia non si prolunga. La fattura o lo scontrino vale come certificato di garanzia e deve essere conservato con cura.

### **10.3 Termine di garanzia merce d'occasione**

Il termine di garanzia per ciascun articolo è riportato sulla fattura o sullo scontrino, va da 6 a 12 mesi per gli apparecchi d'occasione e decorre per ciascun prodotto dal momento della consegna o del ritiro. Se avviene una rettifica o una prestazione sostitutiva il termine di garanzia non si prolunga. La fattura o lo scontrino vale come certificato di garanzia e deve essere conservato con cura.

### **10.4 Procedura in caso di difetti**

Se è presente un difetto che non rientra tra i motivi di esclusione dalla garanzia il cliente si rivolge al punto vendita riportato sul sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch) o contatta il servizio clienti. Si esclude la possibilità di richiedere il rimborso dei costi dovuti a riparazioni effettuate da terzi. Il cliente deve consegnare o inviare il prodotto difettoso a proprie spese e rischio al punto vendita riportato sul sito

www.fust.ch o nel luogo indicato dal servizio clienti. I prodotti sono da consegnare o inviare comprensivi di tutti gli accessori nell'imballaggio originale allegando il documento di vendita / la bolla di consegna. In mancanza dell'imballaggio originale il prodotto deve essere imballato in maniera idonea al trasporto. Se si accerta che un prodotto inviato non rientra nella garanzia (motivi di esclusione o termine di garanzia superato) viene allestito automaticamente un preventivo dei costi di riparazione da attendersi. Questo preventivo può essere addebitato al cliente. Se il cliente decide di procedere con la riparazione il preventivo non gli viene addebitato. Se il cliente non risponde tempestivamente al preventivo il prodotto viene smaltito. I prodotti restituiti che non presentano difetti, che vengono inviati all'indirizzo sbagliato, la cui rispedizione non è stata concordata e/o il cui imballaggio era difettoso o per i quali mancano degli accessori possono essere rispediti al cliente. In questi casi Fust può fare valere un'indennità amministrativa.

### **10.5 Prolungamento della garanzia**

Per i prolungamenti della garanzia si applicano in aggiunta le norme pertinenti.

### **11. Responsabilità**

Sono escluse totalmente le rivendicazioni di risarcimento danni contro Fust e contro gli ausiliari incaricati da Fust per l'adempimento e l'esecuzione, che derivano da impossibilità di effettuare la prestazione, violazione contrattuale, colpa in contrahendo e azione illecita, a meno che non sussista un caso di comportamento doloso o negligente. Si esclude la responsabilità per danni indiretti e danni conseguenti che derivino dall'uso, tramite prestazione errata o mancata prestazione. In particolare, nell'ambito della garanzia contrattuale il cliente non può rivendicare un risarcimento dei danni conseguenti.

### **12. Protezione dei dati**

Per quanto riguarda la protezione dei dati, è determinante la nostra dichiarazione sulla protezione dei dati. In particolare nell'allestimento di un contratto di compravendita in filiale o durante la registrazione in qualità di ospite, nella creazione di un conto utente individuale e/o nell'utilizzo del sito Internet [www.fust.ch](http://www.fust.ch) senza registrazione si prende atto della validità della dichiarazione sulla protezione dei dati. Con la registrazione sul sito Internet può essere creato un profilo cliente nel quale possono essere utilizzati dati d'acquisto. Il cliente può richiedere a Fust informazioni sui propri dati personali ed eventualmente pretenderne la correzione.

### **13. Disposizione conclusiva e foro competente**

Le presenti condizioni contrattuali generali possono essere modificate in qualsiasi momento. Sull'attività contrattuale di Fust e pertanto la relazione tra il cliente e Fust è applicabile esclusivamente il diritto svizzero.

In caso di controversie derivanti da contratti conclusi con i consumatori, il foro competente per le azioni legali del cliente è il tribunale presso il domicilio o la sede di una delle parti. Per le azioni legali di Fust ha competenza il tribunale presso il domicilio della parte convenuta. Con il termine "contratti conclusi con i consumatori" si intendono quei contratti relativi a prestazioni che sono destinate alle esigenze personali o familiari del cliente. Per tutte le altre controversie, il foro competente esclusivo è Oberbüren.

Se singoli punti delle presenti CCG dovessero essere inefficaci, ciò non tange l'efficacia delle altre norme.