

# Condizioni Generali di Servizio e di Vendita

**CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO E DI VENDITA («Condizioni di Servizio») di CARGLASS Svizzera SA, Signy Centre, rue des Fléchères, CH – 1274 Signy (« CARGLASS® ») (al 1° aprile 2024).**

*Per motivi di leggibilità, in questo documento viene utilizzata solo la forma maschile, ma tutte le denominazioni di persone si applicano a tutti i generi.*

## 1. Campo di applicazione

Tutte le prestazioni (« **Prestazioni** ») di sostituzione di vetri di veicoli (« **Sostituzione** ») o i lavori di riparazione di danni da impatto (« **Riparazione** ») effettuati da CARGLASS® sono regolati esclusivamente dalle presenti Condizioni Generali di Servizio e di Vendita (« **Condizioni Generali** ») che il Cliente accetta nel momento in cui affida il suo veicolo a CARGLASS® per un intervento di danno al vetro. Queste Condizioni Generali si applicano altresì alla vendita dei prodotti commercializzati da CARGLASS® (« **Prodotti** »), alla ricalibrazione delle apparecchiature di assistenza alla guida del veicolo montate sul parabrezza (« **Ricalibrazione** »), conformemente alle direttive del costruttore, e a tutti i futuri rapporti tra CARGLASS® e il Cliente relativamente ad una Prestazione. Il Cliente non può avvalersi di condizioni diverse e complementari, anche qualora CARGLASS® non le abbia espressamente escluse.

## 2. Condizioni di esecuzione

CARGLASS® si riserva il diritto di rifiutare l'esecuzione di qualsiasi Prestazione o Ricalibrazione se questa non può essere effettuata in conformità con gli standard di buona pratica date le condizioni del veicolo (ruggine, danni visibili alla carrozzeria che potrebbero impedire il montaggio dei vetri, ecc.) o se il veicolo non è conforme agli obblighi legali o normativi che gli sono applicabili. Questo può essere il caso in particolare, senza che questo elenco sia esaustivo, per una Ricalibrazione se gli pneumatici di un veicolo dotato di un sistema di assistenza alla guida sono sottogonfiati o, per una Prestazione, se un telaio modificato supera i limiti di fabbricazione o se il veicolo non ha le targhe o la vignetta. Qualsiasi rifiuto da parte di CARGLASS® sarà debitamente giustificato. Qualsiasi appuntamento fissato telefonicamente o sul sito web sarà confermato dall'invio di un'e-mail al Cliente. L'appuntamento può essere modificato su iniziativa di CARGLASS®, in particolare in caso di ritardo nella consegna del pezzo per la Sostituzione o se le condizioni meteorologiche non consentono di effettuare una Prestazione di installazione mobile. Qualunque sia il motivo di un rinvio, il Cliente sarà informato il prima possibile e gli sarà proposto un nuovo appuntamento.

## 3. Prezzi e fatturazione

**3.1** I prezzi sono fatturati in base al listino prezzi CARGLASS® in vigore alla data di realizzazione della Prestazione, della Ricalibrazione o della vendita di Prodotti.

Per qualsiasi installazione di plexiglas sarà richiesto un deposito. Tale deposito sarà rimborsato al Cliente, entro 14 giorni dall'installazione del plexiglas, se il cliente fa sostituire il plexiglas presso un centro CARGLASS® situato in Svizzera.

**3.2** Se la Prestazione è coperta da una polizza kasko e la compagnia di assicurazioni del Cliente ne ha accettato il rimborso, CARGLASS® invierà la fattura direttamente alla compagnia di assicurazione del Cliente. Il Cliente sarà tenuto al pagamento della franchigia se il suo contratto di

assicurazione lo prevede e dell'IVA per i Clienti soggetti ad IVA. Il Cliente si impegna tuttavia a pagare la Prestazione a CARGLASS® interamente e alla prima richiesta qualora la compagnia di assicurazioni non effettui il pagamento per qualsiasi motivo. CARGLASS® rimane in ogni caso estranea al rapporto contrattuale che lega il Cliente alla sua compagnia assicuratrice; per qualsiasi questione relativa alla polizza assicurativa si invita il Cliente a contattare la sua compagnia di assicurazioni.

**3.3 Appuntamento non onorato** - In caso di mancata presentazione all'appuntamento, CARGLASS® addebiterà un costo amministrativo di CHF 40.00, se l'appuntamento era previsto per una Riparazione, e di CHF 80.00 se l'appuntamento era previsto per una Sostituzione (No Show). Se l'appuntamento viene cancellato almeno 24 ore prima dell'orario dell'appuntamento, non verrà addebitato alcun costo (No Show) di mancata presentazione.

**3.4 Informazioni errate** - Se, nel caso di una Sostituzione, il Cliente fornisce informazioni errate al momento della prenotazione (errore nel numero di identificazione del veicolo, errore nell'anno di prima immatricolazione del veicolo o altro), è possibile che il pezzo di ricambio ordinato da CARGLASS® sulla base di queste informazioni non possa essere installato sul veicolo e che debba essere ordinato un nuovo pezzo. CARGLASS® si riserva il diritto di fatturare al Cliente un risarcimento.

**3.5 Malafede del Cliente** - CARGLASS® si riserva il diritto di rifiutare l'esecuzione di una Prestazione in caso di malafede da parte del Cliente o di richiesta dubbia o anomala di una Prestazione.

#### **4. Ritiro del veicolo e reclamo/avviso di difetto**

Al momento del ritiro del veicolo, il Cliente deve verificarne immediatamente le condizioni e la buona esecuzione della Prestazione. Se il Cliente ritira il veicolo dopo una Prestazione eseguita da CARGLASS® senza emettere riserve, la Prestazione si intenderà tacitamente accettata con l'assenza implicita di qualsiasi difetto visibile o danno al veicolo. La visione non distorta dopo la Riparazione di un impatto nel campo visivo del conducente deve essere particolarmente verificata dal Cliente al momento della consegna del Veicolo. Un eventuale reclamo successivo relativo ad un difetto apparente, a un impatto riparato nel campo visivo del conducente o a un danno al veicolo visibile al momento del ritiro sarà rifiutato.

In caso di difetti non apparenti relativi ad un Prodotto, una Prestazione o una Ricalibrazione, il Cliente ha l'obbligo di avvertire CARGLASS® entro sette giorni lavorativi. Il termine entro il quale il Cliente può far valere i propri diritti in caso di difetto non apparente, è di un anno a decorrere dalla data in cui il difetto è stato segnalato a CARGLASS®, pena la decadenza dei diritti di garanzia. In tale evenienza il Cliente ha l'obbligo di presentare il relativo certificato di garanzia di CARGLASS®. I reclami devono essere fatti al Servizio clienti, per telefono al numero 0800 818 118, per email a [customer.solutions@carglass.ch](mailto:customer.solutions@carglass.ch) o per iscritto al seguente indirizzo: Rue des Fléchères 7A, CH - 1274 Signy Centre.

#### **5. Garanzie**

CARGLASS® offre la garanzia di due anni a decorrere dalla restituzione del veicolo in caso di difetto sui Prodotti (cap. 5.1) e sulla Ricalibrazione (cap. 7), e la garanzia a vita in caso di difetto sulle Prestazioni (cap. 5.2), in base alle condizioni definite di seguito e conformemente ai termini di notifica e di prescrizione previsti alla clausola 4.

**5.1 Garanzia dei vetri** - Per la Sostituzione del parabrezza CARGLASS® utilizza esclusivamente vetri prodotti in conformità con le norme delle componentistiche dei pezzi originali (norma OEM) e

ordinati presso fornitori che riforniscono i costruttori automobilistici o presso altri fornitori. La qualità del vetro montato da CARGLASS® è quindi certificata ed equivalente a quella del vetro originale; in altri termini, i vetri utilizzati possiedono le stesse caratteristiche tecniche essenziali e di sicurezza dei vetri originali montati dai costruttori automobilistici. Qualora tale garanzia non sia rispettata, CARGLASS® si impegna a sostituire il vetro che non presenti la qualità pattuita alla presente clausola 5.1, ad esclusione di ogni altra pretesa del Cliente, CARGLASS® offre una garanzia per i difetti dei vetri alle condizioni previste dagli articoli 197 e seguenti del Codice degli obblighi.

**5.2 Garanzia relativa alle Prestazioni** - CARGLASS® offre al Cliente la garanzia sulle Prestazioni eseguite. Questa garanzia si applica, fatte salve le disposizioni dei punti 5.2.4 e 5.3 qui di seguito, per tutta la durata della circolazione del veicolo, e alle seguenti condizioni: (« **Garanzia applicabile alle Prestazioni** »).

**5.2.1 Sostituzione** - In caso di Sostituzione di un vetro, CARGLASS® garantisce l'assenza di difetti di tenuta, di perdite o sibili, tranne nel caso in cui il veicolo abbia subito danni dopo la realizzazione della Sostituzione, come ad esempio un incidente, una modifica che incide sui vetri o un'usura anomala dovuta a una scorretta manutenzione o un intervento esterno.

In presenza di un difetto coperto dalla garanzia, il Cliente dovrà informare CARGLASS® senza attendere. CARGLASS® verificherà l'origine del difetto e si farà carico dei costi di eliminazione del difetto entro il limite del prezzo pagato dal Cliente per la Sostituzione difettosa (principio del massimale dei rimborsi). Ogni altro costo eventualmente derivante dal difetto rimane a carico del Cliente che non potrà pretendere nessun altro rimborso, di qualsiasi natura, come ad esempio il tempo di fermo e di mancato utilizzo del veicolo, il mancato guadagno, la perdita di fatturato, le spese di trasporto, il costo di un veicolo a noleggio, ecc.

**5.2.2 Riparazione** - CARGLASS® si impegna ad eseguire le Riparazioni con diligenza e secondo le lo stato dell'arte. La Riparazione è difettosa se il danno da impatto riparato presenta una crepa dopo che il veicolo sia stato restituito al Cliente. In caso di Riparazione difettosa, se il Cliente affida a CARGLASS® la Sostituzione del vetro, la somma pagata per la Riparazione difettosa sarà detratta dal costo della Sostituzione.

CARGLASS® sottolinea espressamente che è possibile, in caso di Riparazione, che questa sia visibile o che durante la Riparazione il vetro danneggiato si crepi spontaneamente, senza che la crepa costituisca una Riparazione difettosa come sopra descritto. In questi casi CARGLASS® declina ogni responsabilità. Tuttavia, se il Cliente decide di affidare a CARGLASS® la Sostituzione del vetro, la somma pagata per la Riparazione sarà detratta dal costo della Sostituzione.

**5.2.3 Condizioni di applicazione della Garanzia applicabile alle Prestazioni** - Il Cliente lascerà a CARGLASS® il tempo necessario per effettuare la Riparazione o la Sostituzione nell'ambito dell'applicazione della Garanzia. Nei soli casi in cui possa verificarsi un danno importante a causa di un difetto coperto dalla Garanzia applicabile alle Prestazioni, oppure se CARGLASS® tardasse ad ispezionare detto difetto o ad eliminarlo, il Cliente - dopo avere ricevuto il consenso scritto di CARGLASS® - potrà procedere per proprio conto, o facendo ricorso a terzi, ad ispezionare il difetto o ad eliminarlo e richiedere poi a CARGLASS® il rimborso delle spese di ispezione o di eliminazione del difetto che avrà sostenuto, ad esclusione di ogni altra spesa indiretta.

La Garanzia applicabile alle Prestazioni termina se il Cliente o qualsiasi altra persona ripara o sostituisce il vetro del veicolo garantito o se i pezzi relativi all'intervento di CARGLASS® vengono

manipolati dopo l'esecuzione di una Prestazione senza aver preventivamente contattato CARGLASS®.

**5.2.4 Esclusione** - La Garanzia applicabile alle Prestazioni è esclusa in caso di lancio di pietre, incidente, vandalismo sul veicolo, incendio, grandine e, in modo generale, qualsiasi causa non imputabile a CARGLASS®.

La Garanzia applicabile alle Prestazioni è altresì esclusa nei seguenti casi:

- in seguito ad una Sostituzione difettosa: (i) se CARGLASS® monta un prodotto fornito dal Cliente, (ii) se il veicolo è stato trasformato per un uso diverso da quello originario, (iii) in caso di usura, corrosione o invecchiamento dei materiali, (iv) se il preteso difetto deriva da un incidente, da un'azione o da un'omissione del Cliente (come, in particolare, una scorretta manutenzione, una modifica, un uso anomalo) o di terzi (come, in particolare, un intervento successivo da parte di terzi), (v) o, in modo più generale, da qualsiasi altra causa estranea alla Sostituzione effettuata da CARGLASS®;

- in seguito a una Riparazione difettosa: (i) per i veicoli che siano stati oggetto di trasformazioni per un uso diverso da quello di origine, (ii) se il preteso difetto deriva da un incidente, da un'azione o da un'omissione del Cliente (come, in particolare, una scorretta manutenzione, una modifica, un uso anomalo) o di terzi (come, in particolare, un intervento successivo da parte di terzi), (iii) o, in modo più generale, da qualsiasi altra causa estranea alla Riparazione effettuata da CARGLASS®;

- usura normale o ripetuta scorretta manutenzione del veicolo.

- Prestazione eseguita al di fuori della Svizzera, a meno che il Cliente non abbia contattato CARGLASS®, che provvede ad organizzare la Prestazione all'estero.

La Garanzia applicabile alle Prestazioni si limita strettamente alla realizzazione di una nuova Sostituzione o una nuova Riparazione ad opera di CARGLASS®, ad esclusione di ogni altra pretesa. CARGLASS® declina in particolare ogni responsabilità per eventuali costi o danni indiretti subiti dal Cliente.

**5.3** I diritti alla Garanzia applicabile alle Prestazioni devono essere rivendicati per iscritto a CARGLASS® entro e non oltre sette giorni lavorativi dal verificarsi del caso coperto dalla garanzia. A sostegno della richiesta, il Cliente dovrà presentare il certificato di garanzia o la fattura della Prestazione chiamata in causa.

**5.4 Garanzia relativa ai prodotti** - I Prodotti commercializzati da CARGLASS® sono garantiti alle condizioni di legge a condizione che siano utilizzati in conformità alle raccomandazioni del fabbricante riportate nelle istruzioni di utilizzo.

## **6. Responsabilità**

**6.1** Con riserva delle disposizioni del successivo cap. 6.3, la responsabilità di CARGLASS® è limitata come segue. CARGLASS® non assume alcuna responsabilità (contrattuale o extracontrattuale), salvo in caso di dolo (colpa intenzionale) o di grave negligenza che le siano attribuibili. La prova del dolo o della negligenza grave di CARGLASS® è a carico del Cliente.

**6.2** Nella misura descritta al precedente cap. 6.1, CARGLASS® non assumerà in particolare alcuna responsabilità per danni che potrebbero presentarsi al veicolo e non riguardanti i vetri in quanto tali (ad esempio alzacristalli non funzionante, vernice rovinata, danni ai rivestimenti interni delle

portiere, ecc.), né del contenuto della macchina, salvo il caso in cui il suddetto contenuto sia stato espressamente affidato dal Cliente a CARGLASS® per essere conservato.

**6.3** Le suddette limitazioni di responsabilità (cap. 6.1 e 6.2) non sono valide in caso di responsabilità derivante tassativamente dalla legge (ad esempio: la Legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti) e in caso di copertura dalla Garanzia applicabile alle Prestazioni derivante dalle presenti Condizioni di Servizio (cap. 5.2).

Se il Cliente non ritira il veicolo il giorno e l'ora convenuti, o al massimo all'ora di chiusura del centro di consegna del giorno convenuto, CARGLASS® potrà parcheggiare il veicolo all'esterno del centro a rischio e pericolo del Cliente.

## **7. Ricalibrazione della telecamera del sistema avanzato di assistenza alla guida, garanzia, esclusione di responsabilità**

**7.1** Se il veicolo del Cliente è equipaggiato con un sistema avanzato di assistenza alla guida («ADAS») con telecamera integrata nel parabrezza (« **Telecamera** »), CARGLASS® ricalibrerà la Telecamera dopo la Sostituzione del parabrezza, se la Ricalibrazione è raccomandata dal costruttore del veicolo o subappalta la Ricalibrazione a terzi con il previo consenso del Cliente.

Se, contrariamente alla raccomandazione del produttore dell'auto, CARGLASS® non può effettuare la Ricalibrazione della Telecamera dopo la sostituzione del parabrezza, è possibile che la Telecamera o il sistema ADAS non funzionino correttamente. CARGLASS® si impegna ad informare il Cliente della non Ricalibrazione della Telecamera al più tardi al momento della restituzione del veicolo. In questo caso, si richiama l'attenzione del Cliente sul fatto che non deve fare affidamento sul suo sistema di assistenza alla guida e che sarà l'unico responsabile in caso di incidente dovuto a un malfunzionamento del sistema ADAS. Gli unici casi in cui CARGLASS® non ricalibrerà la Telecamera sono (i) se il Cliente rifiuta e non vuole che CARGLASS® ricalibri il suo veicolo, (ii) se l'attrezzatura di ricalibrazione di CARGLASS® non consente di ricalibrare il modello di veicolo del Cliente, (iii) se le condizioni del veicolo non consentono di effettuare la ricalibrazione secondo le buone prassi. In tutti i casi, CARGLASS® informerà il Cliente per iscritto se la Ricalibrazione non è stata effettuata e inviterà il Cliente a fissare un nuovo appuntamento per effettuare la Ricalibrazione o a recarsi presso un altro fornitore di servizi (concessionario) per far ricalibrare la Telecamera.

CARGLASS® si riserva il diritto di rifiutare la Sostituzione del parabrezza se gli pneumatici del veicolo del cliente sono sotto gonfiati, o se un telaio modificato supera i limiti di fabbricazione o se il veicolo è in cattive condizioni. Questo può difatti influire sulla qualità della Ricalibrazione che CARGLASS® non sarebbe in grado di garantire.

Se il veicolo del Cliente è dotato di un sistema ADAS con Ricalibrazione dinamica, il Cliente deve dare il proprio consenso preventivo alla guida del veicolo da un tecnico CARGLASS®. Nel caso in cui il Cliente non sia presente al momento della Sostituzione, il Cliente può, se lo desidera, lasciare il proprio veicolo e le chiavi a disposizione di CARGLASS®; tale disponibilità equivale all'autorizzazione concessa a un tecnico CARGLASS® di guidare il veicolo.

**7.2** CARGLASS® offre una garanzia sulla Ricalibrazione effettuata dal suo personale alle seguenti condizioni:

- la garanzia è valida solo in caso di difetti nella procedura di Ricalibrazione della Telecamera e solo se la Ricalibrazione è stata realizzata da CARGLASS®;

- la garanzia non copre i danni che non sono causati da un difetto nella procedura di Ricalibrazione della Telecamera effettuata da CARGLASS®;

- la garanzia non è più valevole se la Telecamera ricalibrata da CARGLASS® viene manipolata (indipendentemente dal modo e dai mezzi utilizzati) da persone che non siano tecnici CARGLASS® e/o viene mantenuta in modo inadeguato dal proprietario del veicolo o da terzi;

- è valida fino al verificarsi di uno dei seguenti eventi: (i) dopo 24 mesi dal ritiro del veicolo a seguito di un intervento di CARGLASS®; (ii) una nuova Sostituzione del parabrezza o della Telecamera, (iii) un evento che richieda la Ricalibrazione della Telecamera installata sul veicolo, o (iv) delle modifiche apportate al veicolo a seguito di un incidente o a interventi sul veicolo che ne modifichino l'altezza o la larghezza. I casi che richiedono una nuova Ricalibrazione della Telecamera sono elencati nel manuale di manutenzione (o qualsiasi sia il nome dato a tale documento) o in ogni altro documento informativo redatto e fornito dal costruttore del veicolo del Cliente.

In caso di Ricalibrazione affidata dal Cliente a CARGLASS® ma realizzata da terzi su richiesta di CARGLASS®, si applicheranno solo le garanzie dei terzi previste dal contratto che lega tali terzi a CARGLASS®. Su richiesta del Cliente, CARGLASS® cederà i propri diritti di garanzia al Cliente e metterà a sua disposizione la documentazione necessaria per avvalersene.

**7.3** Se il Cliente non autorizza CARGLASS® ad eseguire o far eseguire la Ricalibrazione da parte terzi dopo la Sostituzione del parabrezza, la garanzia non coprirà gli eventuali difetti di funzionamento della Telecamera o del sistema ADAS dopo tale Sostituzione.

**7.4** CARGLASS® declina ogni responsabilità in merito al funzionamento corretto della Telecamera o del sistema ADAS e pertanto CARGLASS® non sarà in alcun caso responsabile di qualsiasi malfunzionamento della Telecamera o del sistema ADAS in generale e delle conseguenze che possono risultarne nei seguenti casi:

- se CARGLASS® effettua una Prestazione su un vetro che non sia quello su cui si trova la Telecamera,

- se CARGLASS® effettua la Sostituzione del parabrezza su un veicolo per il quale il costruttore automobilistico non raccomanda la realizzazione della Ricalibrazione della Telecamera integrata nel parabrezza.

**7.5** Nella misura in cui una Ricalibrazione difettosa rientra nella garanzia offerta da CARGLASS®, CARGLASS® si impegna ad eliminare il difetto a proprie spese, ad esclusione di ogni altra pretesa del Cliente. Tale garanzia esiste solo a condizione che CARGLASS® sia stata avvertita entro e non oltre sette giorni lavorativi dal verificarsi del difetto coperto da garanzia e termina dopo massimo due anni dal ritiro del veicolo, conformemente alle condizioni della clausola 4 delle presenti Condizioni di servizio.

## **8. Trattamento e protezione dei vostri dati personali**

Nell'ambito della gestione del rapporto commerciale tra CARGLASS® e il Cliente, i dati relativi al Cliente (in particolare cognome, nome, indirizzo, numero di telefono, e-mail e informazioni relative al contratto di assicurazione), al veicolo e ai dati relativi all'ordine (in particolare data dell'ordine, natura del servizio, indirizzo di consegna e risultato del sondaggio di soddisfazione) (« **Dati Personali** »), sono trattati e protetti in conformità alle disposizioni della Legge Federale Svizzera

sulla Protezione dei Dati e, ove applicabile, del Regolamento Generale Europeo sulla Protezione dei Dati RGPD. Il Cliente può, in qualsiasi momento, esercitare il diritto di accesso, aggiornamento e rettifica dei propri Dati Personali o opporsi al trattamento dei propri dati per motivi legittimi, richiedere la cancellazione dei propri dati o ottenere un elenco aggiornato dei destinatari dei dati contattando CARGLASS Svizzera S.A., Rue des Fléchères 7A, CH - 1274 Signy-Centre, [privacy@carglass.ch](mailto:privacy@carglass.ch).

Tutte le informazioni relative al trattamento dei dati personali da parte di CARGLASS Svizzera S.A. e all'esercizio dei diritti dei clienti sono disponibili su:  
([www.carglass.ch/it/norme-sulla-tutela-dei-dati/](http://www.carglass.ch/it/norme-sulla-tutela-dei-dati/))

## **9. Disposizioni generali**

**9.1** Le presenti Condizioni di Servizio possono essere modificate regolarmente. Solo la versione pubblicata più di recente è applicabile e applicabile nei confronti del Cliente.

**9.2** Se una qualsiasi disposizione delle presenti Condizioni di Servizio si rivelasse nulla in toto o in parte, la validità delle disposizioni restanti non sarà rimessa in causa.

**9.3** Alle presenti Condizioni di Servizio si applica in maniera esclusiva il diritto svizzero, con riserva della Convenzione sulla vendita internazionale di merci (CVIM) e degli altri trattati internazionali, entro i limiti dei rispettivi campi di applicazione.