



Condizioni contrattuali per l'assistenza

Per caldaie a olio/gas rispettivamente bruciatori con caldaia estranea (non-CTC)
Condizioni contrattuali generali per l'assistenza ("AWVK")



1. Il servizio di assistenza include i seguenti lavori:

- Revisione del bruciatore: Pulizia approfondita e controllo delle componenti come: involucro, filtro, pompa, piastra di pressione, testa del bruciatore, sistema portagelso, ventilatore, automatico di combustione, serranda dell'aria ecc.
- Controllo di funzionamento del dispositivo automatico d'accensione e dei dispositivi del bruciatore, di comando e di sicurezza
- Messa a punto del bruciatore per un funzionamento sul lungo periodo e tenendo conto delle disposizioni di legge
- Stesura di un rapporto di lavoro con protocollo di misurazione. La misurazione avviene mediante un apparecchio omologato EAM
- Valutazione dei dati rispetto all'Ordinanza contro l'inquinamento atmosferico (OIA/T)
- Verifica della regolazione dell'impianto di riscaldamento e dei relativi parametri
- Controllo di funzionamento delle sonde: esterna, di mandata, di caldaia e dell'accumulatore come pure controllo di funzionamento delle pompe di circolazione e delle valvole di miscela
- Pulizia delle superfici termoscambianti nella caldaia
- Opzionalmente, controllo conc. la pulizia del fuoco a prezzo ridotto

In presenza di caldaie non-CTC ma con bruciatore CTCAG i lavori di manutenzione concernono unicamente il bruciatore.

Data e orario degli interventi d'assistenza sono fissati dalla CTC AG secondo le scadenze pattuite contrattualmente. Gli interventi annuali d'assistenza sono effettuati nel periodo da gennaio a fine ottobre.

Se non è possibile ottenere i dati di combustione fissati dalla legge (causa usura, emendamenti dalla legge ecc.) il cliente verrà informato e gli sarà fatta una proposta di risanamento.

2. Durée de l'intervalle de maintenance / abonnements de maintenance

L'abbonamento di tipo "A" può essere stipulato entro la fine del primo anno dalla messa in funzione dell'impianto e comprende per ogni periodo d'assistenza (sec. cfr. 4) un intervento come descritto alla cfr. 1.

L'eliminazione dei guasti include tutte le componenti dell'impianto fornite dalla CTC AG come: dispositivi di comando e di regolazione, valvole di miscela pompa di circolazione ecc. negli impianti combinati (caldaia e bruciatori CTC). L'eliminazione di eventuali guasti è effettuata di preferenza durante i normali orari di lavoro. Un servizio d'emergenza sull'arco delle 24 ore e di 365 giorni all'anno è compreso nelle prestazioni dell'abbonamento d'assistenza di tipo "A".

A titolo supplementare, in quei Comuni che permettono l'esecuzione del controllo polizia del fuoco da parte di terzi, questa prestazione può essere acquistata alla CTC AG ad un prezzo ridotto.

L'abbonamento di tipo "A" include inoltre componenti e parti di ricambio soggette ad usura fino ad un importo di fr. 1.000.-- (IVA compr.)

L'abbonamento di tipo "A" può essere stipulato per una durata massima di 11 anni a contare dalla data della messa in funzione. Se non viene disdetto, dopo questo periodo di tempo esso viene trasformato automaticamente in un abbonamento di tipo "B".

L'abbonamento di tipo "B" comprende le medesime prestazioni dell'abbonamento "A"; la sostituzione di parti soggette ad usura e di parti di ricambio non è tuttavia compresa e viene fatturata separatamente al cliente.

L'abbonamento di tipo "C" comprende le medesime prestazioni previste nell'abbonamento "B" con la differenza tuttavia che l'eliminazione di eventuali guasti avviene solo durante i normali orari di lavoro e che il servizio d'emergenza (24 ore/365 giorni) non è compreso e viene fatturato separatamente al cliente.

Nel caso di impianti con oltre 8 anni d'esercizio, prima della stipulazione di un contratto d'assistenza (possibili sono solo abbonamenti di tipo "B" o "C") deve essere effettuato a carico del cliente un controllo e un ripristino dell'impianto.

3. Prestazioni non incluse negli abbonamenti ai servizi di assistenza

- Eventuali spese supplementari per ulteriori costi di fornitura, come ad es. pedaggi, seggiovia o funivia in regioni montane, ecc. nonché spese supplementari (ad es. tempi d'attesa) derivanti dalla mancanza di accesso o da un accesso non sicuro al riscaldamento, ovvero da impianti difficilmente accessibili
- Guasti derivanti da interruzioni della fornitura elettrica, interruttori e termostati disinseriti, cavi elettrici e fusibili difettosi, danni elementari, ecc.
- Mancanza di combustibile: troppo poco o nessun olio nella cisterna, aggiunta di additivi non idonei, olio combustibile alterato dal tempo o causa presenza di paraffina o acqua nella cisterna, flusso di gas nullo o insufficiente ecc.
- Pulitura di condotte e filtri ecc. ostruiti a causa di infangamento o accumulo di sporizia
- Errata manipolazione, danni di natura dolosa o causati da negligenza o forza maggiore (danni da incendio, gelo, allagamento, ecc.)
- Eliminazione di guasti, esecuzione di controlli, di interventi di pulizia di riparazione e manutenzione a impianti d'approvvigionamento di olio/gas come pure alle relative condotte, batterie, cisterne, armature, raccordi, valvole di riempimento, rubinetteria per il gas, ecc., a generatori di calore e loro componenti come corpo caldaia, canne fumarie ecc. (se non pattuito contrattualmente in modo supplementare)
- Manutenzione del camino, accumulatore dello scaldacqua e accumulatore tampone
- Manutenzione di apparecchi ed esecuzione di lavori che esulano dal campo d'attività della CTC AG
- Guasti causati da terzi
- Lavori di manutenzione e riparazione relativi alla formazione di condensa
- Rabbocco/aerazione del sistema di riscaldamento, pulizia del generatore di calore
- Smontaggio e rimontaggio del bruciatore per permettere la pulizia, risp. la riparazione della caldaia o per altri motivi
- Tasse relative al controllo e ad ulteriori verifiche da parte dell'autorità competente come p.es. polizia del fuoco (se non pattuito contrattualmente in modo supplementare)
- Fornitura di componenti per l'eventuale miglioramento di bruciatori obsoleti non più corrispondenti all'attuale stato della tecnica come pure per la modifica di bruciatori destinati ad essere montati su generatori di calore obsoleti non omologati dall'EMPA.
- Trasformazione e nuova messa a punto di bruciatori e generatori di calore obsoleti p.es. per rispettare le prescrizioni che al momento della loro messa in funzione non erano ancora in vigore.
- Trasformazione e nuova messa a punto di dispositivi di regolazione e di comando

4. Periodo d'assistenza, durata dell'abbonamento, diritto di recesso, termini per il recesso e aumento dei prezzi

Se non è stato pattuito diversamente, la durata contrattuale dell'abbonamento è per principio pari a quella di un periodo d'assistenza ossia di 1 anno (12.1.-31.12.). L'abbonamento ha una durata minima di due periodi d'assistenza ossia due anni interi (1.1.-31.12.) cui si somma il periodo a decorrere dalla stipulazione del contratto ovvero dall'apposizione della firma di entrambe le parti contrattuali fino al termine dell'anno di stipula del contratto.

Diritto di recesso: L'abbonamento al servizio di assistenza può essere revocato, purché la proposta sia stata fatta nello spazio abitabile del cliente o nelle immediate vicinanze. Il recesso deve essere notificato per iscritto entro 7 giorni (fa fede la data del timbro postale) dalla firma del contratto all'indirizzo della sede centrale della CTC AG.

L'abbonamento può essere revocato solo dopo la fine della durata contrattuale minima. Il recesso deve avvenire per iscritto e pervenire alla controparte al più tardi 3 mesi prima della scadenza della durata contrattuale. Se il contratto non viene disdetto l'abbonamento è da considerarsi automaticamente prolungato della durata di un periodo di assistenza ossia di 1 anno.

La CTC AG ha la facoltà di adeguare i prezzi dell'abbonamento all'inizio di un nuovo periodo di assistenza. In tal caso, il contratto può essere revocato per iscritto entro 30 giorni dalla ricezione della fattura.

5. Emissione della fattura, pagamento, inizio dell'abbonamento

Per l'abbonamento viene emessa una fattura anticipata all'inizio del periodo di assistenza. Nell'anno di stipulazione del contratto l'addebito avviene pro rata fino alla fine dell'anno; successivamente l'addebito avviene per anno civile (a seconda del periodo di assistenza). In caso di stipulazione del contratto successiva al 30 settembre avverrà solo un intervento di manutenzione entro la fine dell'anno successivo a quello di stipulazione del contratto.

Qualora il pagamento non venga effettuato entro i termini previsti, nemmeno dopo invio di un sollecito al riguardo, la CTC AG ha la facoltà di revocare il contratto (art. 107 e seg. CO) senza preavviso e senza obbligo di ulteriori notifiche. Ha altresì la facoltà di rifiutare l'esecuzione di ulteriori prestazioni. In caso di scioglimento motivato preventivo e senza preavviso del contratto nell'ambito della propria giurisdizione, il cliente rimane comunque obbligato al pagamento dell'abbonamento totale nonché al risarcimento danni.

Le modalità di recesso concordate per contratto ai sensi del Punto 4 quivi riportato sono da rispettare anche qualora l'immobile in cui si trova l'impianto venga venduto dal cliente ovvero l'impianto venga messo fuori servizio o rimosso. Anche in questo caso, il cliente è tenuto a versare a CTC AG l'intero importo dell'abbonamento.

Qualora componenti dell'impianto di combustione vengano sostituite con prodotti CTC AG, l'abbonamento per il servizio d'assistenza viene trasferito alle nuove componenti.

6. Garanzia e responsabilità

CTC AG offre una garanzia per la corretta esecuzione degli interventi concordati nonché per l'utilizzo di materiale adeguato in caso di riparazione o sostituzione di componenti a spese del cliente. La durata della garanzia è limitata alla durata dell'abbonamento per il servizio di assistenza

Per i pezzi di ricambio e le componenti rotanti elettriche viene concessa una garanzia di 24 mesi secondo le Condizioni generali di vendita. Ci teniamo a precisare che non sussiste alcun obbligo di garanzia per le componenti soggette a usura naturale come: ugelli del bruciatore, parti del bruciatore volte a ridurre le emissioni, fusibili, guarnizioni, rivestimenti interni della camera di combustione o parti dei dispositivi d'accensione e di controllo che sono a contatto con la fiamma.

In caso di sottoscrizione di un contratto di assistenza entro i primi due anni di funzionamento e regolare esecuzione della manutenzione, il periodo di garanzia sulle parti fornite dalla CTC AG viene prolungato nel quadro delle prestazioni previste nel tipo di contratto d'assistenza stipulato.

Fanno stato le condizioni di garanzia contenute nelle Condizioni generali di vendita della CTC AG.

Dopo la scadenza del periodo di garanzia, risp. del contratto d'assistenza il cliente non può più far valere alcuna pretesa verso la CTC AG.

Se l'ulteriore controllo da parte dell'autorità competente entro 30 giorni dopo la revisione del bruciatore desse risultato negativo, la CTC si assumerà i costi di ripristino e di ulteriore verifica (tenore CO e di fuliggine).

7. Esclusione dalla garanzia

Qualsivoglia richiesta di risarcimento per danni consequenziali, come ad es. perdite di fatturato o di produzione, danni da gelo, danni alla caldaia, imbrattamento da fuliggine della caldaia e del camino, cisterne e condotte d'olio perdenti ecc., è da considerarsi esclusa, purché legalmente consentito.

Non sussiste alcuna garanzia per eventuali difetti taciuti dell'impianto che non siano stati individuati durante la corretta e regolare esecuzione di interventi di manutenzione. Allo stesso modo non sussiste alcuna garanzia per la tenuta di cisterne e di condotte di gasolio.

La garanzia e la responsabilità decadono quando l'oggetto contrattuale viene sottoposto a modifiche o interventi di qualsivoglia natura da parte del cliente o di terzi senza il preventivo consenso della CTC AG. Lo stesso vale quando da parte del cliente vengono rifiutati, omissi o impossibilitati interventi di riparazione e revisione ritenuti necessari e raccomandati dalla CTC AG.

Sono esclusi dalla garanzia danni riconducibili a forza maggiore, danni da corrosione dovuti ad una cattiva qualità dell'acqua nonché danni derivanti da fluidi termovettrici inadeguati, allacciamenti elettrici impropri, eccessiva pressione dell'impianto e influssi chimici o elettrolitici.

8. Disposizioni finali

Eventuali integrazioni e modifiche al presente contratto necessitano della forma scritta per essere considerate valide.

Qualora, una sola delle disposizioni del presente contratto - indipendentemente dal motivo legale - risulti totalmente o parzialmente inefficace o nulla, la validità delle restanti disposizioni non verrà in alcun modo compromessa. Le parti contrattuali si impegnano a sostituire le disposizioni inefficaci con nuove disposizioni efficaci che corrispondano alle volontà originarie e si avvicinino il più possibile agli scopi commerciali concordati.

Il contratto è regolamentato dal diritto materiale svizzero. La composizione di eventuali controversie spetta a tribunali ordinari nella giurisdizione della CTC AG. CTC AG ha tuttavia la facoltà, a propria discrezione, di consultare i tribunali nella legislazione in cui ha sede la controparte contrattuale.

La stipulazione del presente abbonamento per il servizio di assistenza non vincola il cliente agli obblighi legali di controllo e manutenzione.

Buchs, settembre 2020 WV_Kond_IT_olio_gas bruciatore