



# Condizioni contrattuali per l'assistenza

Per impianti a energia solare

Condizioni contrattuali generali per l'assistenza ("AWVK")



## 1. Il servizio d'assistenza comprende i seguenti lavori:

- Verifica dei collettori e del flusso solare
- Controllo di funzionamento dei dispositivi di regolazione solare e di sicurezza
- Controllo di funzionamento dello scaldacqua e dell'accumulatore tampone
- Controllo di funzionamento delle armature
- Controllo del fluido termovettore e antigelo come pure del valore ph
- Rabbocco del fluido termovettore fino ad un massimo di 5 litri
- Controllo visivo della batteria di pannelli (se accessibile sul tetto)
- Controllo d'ermeticità delle condotte d'allacciamento alla batteria di pannelli (per quanto visibile)
- Istruzione e consegna

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

Se non è possibile ottenere i parametri d'esercizio fissati dalla legge (causa usura dell'impianto, emendamenti dalle disposizioni di legge ecc.) il cliente viene informato.

## 2. Abbonamenti al servizio d'assistenza

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 (secondo 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, valvola di miscela, pompa di circolazione ecc. L'eliminazione di eventuali guasti è effettuata di preferenza durante i normali orari di lavoro. Un servizio d'emergenza sull'arco di 24 ore e di 365 giorni all'anno è compreso nelle prestazioni dell'abbonamento d'assistenza di tipo "A". L'abbonamento di tipo "A" include inoltre componenti e parti di ricambio soggetti ad usura fino ad un importo massimo di fr. 1.000.--(IVA compr.).

L'abbonamento d'assistenza 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"; tuttavia la sostituzione di parti soggette ad usura e di parti di ricambio non è compresa e viene fatturata separatamente al cliente.

L'abbonamento di tipo "C" comprende le medesime prestazioni previste nell'abbonamento "B" con la differenza 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

- Misure di sicurezza per l'accesso al tetto secondo le direttive della SUVA e PSAG
- Riparazione di condotte non ermetiche, specialmente di quelle immurate
- 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.
- Pulizia di condotte, filtri ecc. intasati
- Eliminazione di guasti dovuti a errata manipolazione, ad azioni di carattere doloso, a negligenza o forza maggiore (incendio, gelo, allagamento)
- Riparazione e manutenzione di distributori di corrente
- Decalcificazione di scaldacqua e accumulatori tampone
- Manutenzione di apparecchi ed esecuzione di lavori che esulano dal campo d'attività della CTC AG
- Eliminazione di guasti causati da terzi
- Pulitura di batterie di pannelli
- Spurgo e rabbocco oltre 5 litri del sistema termico
- Trasformazione e nuova messa a punto di unità 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 di un periodo d'assistenza è per principio di 1 anno (1.1.-31.12.).

L'abbonamento ha una durata contrattuale minima di 2 periodi d'assistenza ossia di 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 stipulazione 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 di CTC AG.

L'abbonamento può essere revocato al più presto dopo la fine della durata minima contrattuale rispettando un termine di disdetta di 3 mesi. Il recesso deve 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 di un ulteriore periodo d'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 stipula del contratto.

Qualora il pagamento non venga effettuato entro i termini previsti, nemmeno in seguito all'invio di un sollecito al riguardo, la CTC AG ha la facoltà di revocare il contratto 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 alla CTC AG l'intero importo dell'abbonamento.

Qualora componenti dell'impianto solare vengano sostituite con prodotti della CTC AG, l'abbonamento esistente per servizi d'assistenza viene trasferito alle nuove componenti.

## 6. Garanzia e responsabilità

CTC AG offre una garanzia per la corretta esecuzione degli interventi concordati nonché, in caso di riparazione o sostituzione delle componenti a spese del cliente, per l'utilizzo di materiale adeguato. 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 in caso di naturale consumo delle componenti soggette ad usura, come: fusibili, guarnizioni ecc.

In caso di sottoscrizione di un contratto di assistenza entro i primi due anni di funzionamento e regolare esecuzione della manutenzione, la CTC AG garantisce la susseguente proroga della garanzia sulle componenti dell'impianto da essa fornite.

Valgono 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.

## 7. Esclusione dalla garanzia

Qualsivoglia richiesta di risarcimento per danni consequenziali, come ad es. perdite di fatturato o di produzione, danni da gelo e guasti ai pannelli solari, condotte di collegamento non ermetiche ecc. sono da considerarsi esclusi, 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 alcun obbligo di garanzia per l'ermeticità/tenuta del circuito solare.

La garanzia e la responsabilità decadono qualora l'oggetto contrattuale venisse sottoposto a modifiche o interventi di qualsivoglia natura da parte del cliente o di terzi, senza il preventivo consenso di CTC AG. Lo stesso vale quando vengono rifiutati, omessi 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 come pure derivanti dall'impiego di fluidi termovettori inadeguati, raccordi elettrici non eseguiti correttamente, a eccessiva pressione d'esercizio come pure a 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. La 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\_DE\_impianti solari