

# Procedura di reclamo

Regolamento per la gestione dei reclami di AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o.

## DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente Regolamento per la gestione dei reclami ("Regolamento") si applica alla conclusione di tutti

i contratti di vendita per le Merci tra la società AUTOLIFT PRODUCTION, s.r.o., con la sede legale in Příkop 838/6, 602 00 Brno, iscritta nel registro delle imprese tenuto dal Tribunale regionale di Brno, sezione C, inserto 91671, CF: 04741269 con la sede operativa e con l'indirizzo per la consegna in K Rakůvkám (area D1),

594 01 Velké Meziříčí, tel.: 777 742 020, e-mail: info@autoliftproduction.com ("Società") e il cliente finale che è il Consumatore ("Acquirente"), realizzati nell'e-shop della Società (o presso la sede operativa della Società) ed è parte integrante di ciascuno dei contratti di vendita conclusi tra la Società e l'Acquirente per

le Merci nuove ("Contratto di vendita"), se le parti non hanno espressamente concordato una deroga. A scanso degli equivoci, per un Contratto di vendita si ritiene anche un contratto concluso tra la Società e l'Acquirente mediante la comunicazione a distanza, vale per esempio anche per gli ordini telefonici o via e-mail.

Il Regolamento si applica anche ai Contratti di vendita secondo la frase precedente.

Il Regolamento rispetta il regolamento legale contenuto nel Codice civile e nella legge n. 634/1992 Racc., sulla tutela del consumatore, nella versione aggiornata.

Il presente Regolamento si applica appropriatamente anche nel caso in cui l'Acquirente non sia un Consumatore ai sensi del § 419 del Codice civile se non concordato altrimenti tra le parti nel Contratto di vendita, nei Termini e Condizioni commerciali o nel Regolamento.

## TERMINI USATI

a) "Prezzo" indica il prezzo attuale della merce alla data della conclusione del Contratto di vendita, pubblicato sul sito [www.autoliftproduction.com](http://www.autoliftproduction.com) e

disponibile anche presso la sede operativa della Società. La Società si riserva il diritto di modificare i prezzi nel Listino prezzi. L'Acquirente viene sempre debitamente informato del prezzo delle Merci prima di concludere il Contratto di vendita.

b) "Prezzo di acquisto" indica il prezzo determinato in base al Listino prezzi valido al momento della presentazione dell'Offerta che l'Acquirente è tenuto a pagare alla Società per la merce consegnata.

c) "Contratto di vendita" indica un contratto di acquisto ai sensi del presente Regolamento stipulato in conformità con le disposizioni del § 2079 e seguenti del Codice civile e con i Termini e Condizioni commerciali.

d) "Acquirente" indica un Consumatore o un Imprenditore che ha stipulato un Contratto di vendita con la Società.

e) "Codice civile" indica la legge n. 89/2012 Racc., il Codice civile, nella versione aggiornata.

f) "Termini e Condizioni" indica il documento "Termini e condizioni commerciali" della Società, che è parte integrante di ciascun Contratto di vendita e di cui l'Acquirente ha avuto conoscenza.

g) "Regolamento" indica il presente Regolamento per la gestione dei reclami della società AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o. in vigore dal 01.11.2019.

h) "Società" ha il significato di cui all'articolo 1. del presente Regolamento.

i) "Consumatore" indica un Acquirente che, al di fuori dell'ambito della propria attività, o al di fuori dell'ambito dell'esercizio separato della sua professione, stipula il Contratto di vendita con la Società o negozia con essa in un altro modo.

j) "Parti" indica la denominazione collettiva per la Società e l'Acquirente. Ognuno separatamente in seguito denominato "Parte".

k) "Merci" indica i prodotti che sono elencati nel catalogo o sul sito web della Società nella versione valida alla data della conclusione del Contratto di vendita e che sono l'oggetto del Contratto di vendita.

## **DIRITTI DA PRESTAZIONE DIFETTOSA E GARANZIA DI QUALITÀ VOLONTARIA**

La Società si assume responsabile nei confronti dell'Acquirente per il fatto che le Merci non sono difettose al momento della ricezione da parte dell'Acquirente, ovvero sono conformi al Contratto di vendita, e hanno la qualità e le proprietà d'uso descritte dalla Società (cioè il produttore) o dal fornitore della Società o previste sulla base della pubblicità effettuata da essi o dei dati indicati sulla confezione delle Merci o nelle loro modalità d'uso, o hanno la qualità e le proprietà d'uso solite per un prodotto del genere.

La Società è inoltre responsabile nei confronti dell'Acquirente per garantire che al momento della ricezione

le Merci siano conformi ai requisiti legali, alla quantità richiesta e che corrispondano allo scopo dichiarato dalla Società o a cui le Merci vengono di solito utilizzate.

Nel caso in cui le Merci presentino dei difetti evidenti alla consegna o in cui le Merci vengano consegnate in un imballaggio di trasporto danneggiato, l'Acquirente ha il diritto di non accettare le Merci e di avvisare la Società di questo fatto senza indugio.

L'Acquirente ha il diritto di vantare i diritti da prestazioni difettose entro 24 mesi dalla data di ricezione delle Merci dall'Acquirente. Per alcune gamme di prodotti (esplicitamente indicate dalla Società) viene fornita la garanzia di qualità volontaria per la durata del periodo di garanzia di 36 mesi a partire dalla data di ricevimento delle Merci da parte dell'Acquirente. La durata del periodo di garanzia è indicata nelle modalità d'uso / nel certificato di garanzia. Se l'Acquirente alla conclusione del Contratto di vendita agisce nell'ambito della sua attività imprenditoriale (più precisamente se l'Acquirente non è un Consumatore), il termine per vantare i diritti da prestazioni difettose per alcune gamme di prodotti potrebbe essere meno di 24 mesi (di solito 12 mesi).

La disposizione secondo la frase precedente si applica anche se l'Acquirente è un Consumatore, in conformità con § 2167 del Codice civile. Inoltre, i diritti da prestazioni difettose si applicano ai difetti esistenti al momento del trasferimento del rischio dei danni materiali anche se sono diventati evidenti successivamente. La garanzia di qualità volontaria si applica quindi ai difetti che si verificano durante il periodo di garanzia espressamente fornito dalla Società, indipendentemente dal fatto che esistevano già al momento del ricevimento delle Merci da parte dell'Acquirente o che sono insorte successivamente.

Entro il termine dell'applicazione dei diritti da prestazioni difettose non si computa il periodo dalla presentazione giustificata del reclamo alla sua

risoluzione.

Prima di firmare la fattura o la bolla di consegna (presa in consegna della merce) l'Acquirente è tenuto ad ispezionare correttamente le Merci per verificare che non presentano dei difetti quantitativi o qualitativi. Se l'Acquirente decide di non accettare le Merci in conformità con il presente Regolamento o se le Merci non gli sono state consegnate, è tenuto a comunicare immediatamente questo fatto alla Società (o entro il termine concordato tra le Parti).

I diritti da prestazioni difettose non si applicano alla normale usura dell'articolo causata dal suo normale utilizzo.

I diritti da prestazioni difettose non si applicano nemmeno ai danni agli articoli causati dalla installazione errata o dall'utilizzo errato e per gli scopi diversi da quelli a cui è destinato (vedere le modalità d'uso). I diritti derivanti dalle esecuzioni difettose non si applicano in particolare ai danni causati dal mancato rispetto delle istruzioni del produttore.

Per la corretta valutazione del difetto e la risoluzione del reclamo per le Merci reclamate, l'Acquirente, che non è un Consumatore, è obbligato in caso di reclamo a: (a) dimostrare le Merci difettose, (b) dimostrare la data di acquisto delle Merci, ad esempio presentando la prova del pagamento per le Merci, la ricevuta o il certificato di garanzia o in altro modo dimostrabile, (c) fornire alla Società un contatto funzionante per la sua persona o per la persona che rappresenta l'Acquirente (il numero di telefono o l'indirizzo e-mail).

La Società ha il diritto di utilizzare questo contatto per comunicare all'Acquirente l'andamento del reclamo e la modalità del suo espletamento.

Nel caso in cui il Contratto di vendita, il certificato di garanzia, la pubblicità o l'imballo delle Merci indichino i periodi di garanzia diversi si applica il periodo più lungo di essi.

## **DIRITTO ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO DA PRESTAZIONE DIFETTOSA E DA GARANZIA DI QUALITÀ VOLONTARIA**

L'Acquirente ha il diritto di esercitare il proprio diritto derivante dai diritti da prestazione difettosa, rispettivamente da garanzia di qualità volontariamente fornita, solo per le Merci difettose e Acquistate dalla Società AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o. nella Repubblica Ceca.

Se le Merci non hanno le proprietà specificate nel presente Regolamento, l'Acquirente ha il diritto, soprattutto nel caso in cui il difetto possa essere riparato senza indebito ritardo, alla riparazione del difetto gratuitamente; se non è sproporzionato alla natura del difetto l'Acquirente può anche richiedere la consegna delle nuove Merci prive di difetti, ma se il difetto riguarda solo un componente delle Merci, l'Acquirente può richiedere solo il cambio di questo componente; se tale cambio non è possibile, può recedere dal Contratto di vendita.

L'Acquirente ha il diritto alla consegna delle nuove Merci o al cambio dei componenti anche nel caso di un difetto riparabile nel caso in cui l'Acquirente non può utilizzare le merci in modo consueto a causa di ripetuti difetti o per il maggior numero di difetti. In tale caso, l'Acquirente ha il diritto anche al recesso dal Contratto di vendita e in tali circostanze nel luogo di reclamo verrà pagato all'Acquirente il Prezzo di acquisto originale in contanti.

Se l'Acquirente non recede dal Contratto di vendita o non esercita il diritto alla consegna delle nuove Merci prive di difetti, al cambio del componente o alla riparazione delle Merci, l'Acquirente può richiedere uno sconto adeguato dal Prezzo di acquisto. L'Acquirente ha il diritto allo sconto adeguato anche se la Società non è in grado di consegnare le nuove Merci prive di difetti, cambiare il componente o riparare le Merci, nonché nel caso in cui la Società non regolarizzi la situazione nel tempo adeguato o quando la misura correttiva crea all'Acquirente ulteriori problemi. Se il reclamo per le Merci viene risolto fornendo uno sconto, la differenza finanziaria tra il Prezzo di acquisto e il prezzo scontato viene pagata all'Acquirente in contanti nel luogo di reclamo per l'importo del valore dello sconto, a meno che l'Acquirente e la Società non concordino diversamente.

## **APPLICAZIONE DI RECLAMO**

I reclami devono essere presentati senza indebito ritardo non appena si è verificato il difetto alle Merci durante il periodo dell'esercizio dei diritti da prestazioni difettose, eventualmente durante il periodo di garanzia, secondo il presente Regolamento.

La Società è obbligata a decidere in merito al reclamo (la decisione indica il metodo dell'espletamento del reclamo) immediatamente, senza indebito ritardo, nei casi più complessi entro dieci giorni lavorativi. Entro questo termine non si computa il tempo ragionevole, necessario a seconda del tipo delle Merci, per la perizia del difetto.

Il reclamo, compresa la riparazione dei difetti, devono essere risolti entro e non oltre 30 giorni dalla data della presentazione del reclamo, qualora la Società non concordi con l'Acquirente un periodo più lungo. Entro questo periodo la Società anche informerà l'Acquirente del metodo dell'espletamento del reclamo

Nel caso in cui l'Acquirente non sia un Consumatore non si applicano le scadenze specificate nel presente Regolamento ma la società si impegna a risolvere i reclami nel più breve tempo possibile per il periodo necessario riguardo alla perizia del difetto da parte dei fornitori o dei produttori.

L'Acquirente presenta il reclamo presso la sede operativa della Società

La persona che gestisce i reclami, i.e. il dipendente autorizzato della Società (in particolare il tecnico del produttore) è tenuto a confermare per iscritto all'Acquirente la data in cui l'Acquirente ha presentato il reclamo, l'oggetto del reclamo e le modalità del risarcimento richieste dall'Acquirente; inoltre dà anche un'ulteriore conferma della data e delle modalità del risarcimento, inclusa la conferma della riparazione e della sua durata o una giustificazione scritta per il reclamo respinto.

La società può valutare il reclamo solo nella sede operativa.

La Società respingerà il reclamo: (a) se le Merci reclamate presentano un difetto di cui la Società non è responsabile secondo la legge, il Contratto di vendita, i Termini e Condizioni commerciali o il presente Regolamento; (b) nel caso in cui il reclamo non sia stato presentato entro il termine per l'esercizio dei diritti da prestazioni difettose, eventualmente nel periodo di garanzia; (c) nel caso in cui si affermi che

il difetto è relativo all'usura delle Merci imputabile al suo utilizzo, nel caso in cui il difetto sia stato causato da un'installazione non professionale, dalla movimentazione o dalla manovra contrarie alle istruzioni o allo scopo per il quale le Merci sono normalmente utilizzate; (D) se il reclamo non è stato applicato correttamente;

Nel caso delle Merci vendute a un prezzo inferiore, i diritti da prestazioni difettose non si applicano ai difetti per i quali il Prezzo di acquisto inferiore è

stato concordato, nel caso degli articoli usati i diritti non si applicano ai difetti corrispondenti al grado di utilizzo o di usura che le Merci avevano nel momento della ricezione dall'Acquirente.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

La formulazione del presente Regolamento può essere modificata o integrata dalla Società in qualsiasi momento. Tuttavia, queste disposizioni non riguardano i diritti e gli obblighi derivanti dal Contratto di vendita concluso prima dell'efficacia del nuovo Regolamento.

## **CONTATTO COMMERCIALE**

Sede legale della Società: AUTOLIFT PRODUCTION s.r.o. con la sede legale in Příkop 838/6, 602 00 Brno

Sede operativa: K Rakůvkám (area D1), 594 01 Velké Meziříčí

Connessione bancaria: 1119863/2060

Il presente Regolamento entra in vigore a partire dal 01.03.2020.