



## Condizioni usuali per gli ordini di riparazione

Il GARAGISTA si impegna (fedele al codice deontologico dell'Unione professionale svizzera dell'automobile UPSA) a

- eseguire e garantire dei lavori di qualità
- consegnare e garantire dei pezzi di ricambio, accessori e altri prodotti di qualità ineccepibile
- compilare una fattura dettagliata contenente:
  - i costi di ogni singolo lavoro eseguito
  - le prestazioni effettuate conformemente ai lavori forniti, il tutto calcolato su una base definita (tempi indicativi previsti dall'importatore)
  - la manodopera indicata in ore o in UL (unità lavoro)
  - le prestazioni e la manodopera conformemente all'ordinanza sull'indicazione dei prezzi del SECO
  - gli eventuali supplementi per lavori eseguiti al di fuori dell'orario di lavoro regolare
  - i costi dei singoli pezzi di ricambio, ecc. (basati sui prezzi indicativi dell'importatore)
  - consigliare di maniera economica, opportuna e obiettiva il cliente che chiede aiuto
  - su richiesta del cliente, del suo rappresentante del TCS o dell'UPSA fornire entro 14 giorni e per scritto delle informazioni sui lavori effettuati, le prestazioni fornite e la fatturazione
  - restituire il veicolo al cliente, anche se quest'ultimo contesta la fattura, non appena il cliente ha versato l'importo controverso sul c/c postale 30-7204-3, Ufficio di conciliazione, segretariato centrale dell'UPSA, 3000 Berna 22.

Il CLIENTE s'impegna a

- riprendere il veicolo aggiustato alla data concordata
- verificare, nella misura del possibile e senza ritardo, i lavori eseguiti sulla base della fattura, e di annunciare immediatamente al garagista le eventuali mancanze constatate (da confermare eventualmente per scritto). Ulteriori contestazioni relative a difetti e mancanze riscontrati in seguito devono essere comunicati al garagista senza indugi e per scritto
- saldare la fattura come convenuto. Se la fattura è contestata a causa dell'importo ritenuto eccessivo o per le mancanze riscontrate nel lavoro svolto e se nessun accordo amichevole è raggiunto
  - a) l'importo non contestato deve essere pagato
  - b) l'importo controverso deve essere versato sul c/c postale 30-7204-3, Ufficio di conciliazione, segretariato centrale dell'UPSA, 3000 Berna 22
- comunicare i fatti controversi al garagista, reclamare per scritto e osservare il termine di risposta prima di fare la rivendicazione presso l'Ufficio di conciliazione.

Chiamare l'Ufficio di conciliazione?

Se il garagista è affiliato all'UPSA e il cliente è socio del TCS (Touring Club Svizzero), in caso di controversie non risolvibili di comune accordo, entrambi s'impegnano a rivolgersi all'Ufficio di conciliazione creato appositamente dall'UPSA e dal TCS, prima di adire le vie legali.

Il garagista si rivolgerà al segretariato centrale dell'UPSA, Wölflistrasse 5, Casella postale 64, 3000 Berna 22.

Il cliente si rivolgerà al Touring Club Svizzero, Test&Tecnica, Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen.

Egli dovrà inviare un rapporto scritto dei fatti allegando l'ordine di riparazione, la fattura, una copia del reclamo indirizzato al garagista insieme alla risposta di quest'ultimo.

Restano salve, e pertanto applicabili, le disposizioni del Codice civile svizzero sul contratto di appalto.

Ostermundigen, dicembre 2014

Tel. 058 827 27 27  
tcs.ch

- Originale  
 Copia per il cliente



**AGVS | UPSA**

Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile



Due partner per una gestione leale delle riparazioni

# Ordine di riparazione

Parti contraenti

Garage Consulente clienti \_\_\_\_\_ Sito Internet \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ CAP / località \_\_\_\_\_  
E-mail \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Cliente Nome / cognome \_\_\_\_\_  
Via, CAP / località \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Veicolo Marca / modello \_\_\_\_\_ Targa \_\_\_\_\_  
Chilometraggio \_\_\_\_\_ Conoscenza del codice immobilizzazione  sì  no  
Colore \_\_\_\_\_  benzina  diesel  GPL  gaz naturale  etanolo  ibrido  elettrico

Lavori da eseguire

Manutenzione come da libretto di servizio  sì, eseguire il servizio dei \_\_\_\_\_ '000 km  no

Controllo gas di scarico secondo le prescrizioni del costruttore  sì, in scadenza  
 no, non ancora necessario

Esame tecnico (collaudo ufficiale)  
 sì, accordato fino a CHF \_\_\_\_\_ IVA incl. (ad es. CHF 300.-)  no

Pulizia  carrozzeria  interni  motore e compartimento motore  sottoscocca  no

Ruote  cambiare le ruote  cambiare i pneumatici deposito delle ruote/pneumatici?  sì  no  
 ruote / pneumatici sono nel bagagliaio  ruote / pneumatici sono immagazzinati

Lavori supplementari  
 accordati fino a massimo CHF \_\_\_\_\_ IVA incl.  unicamente previa approvazione del cliente  
1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

Determinazione dell'importo massimo

Stabilire il volume di riparazione in caso di: lavori di diagnosi / panne / difetti  
 accordati fino a un total di CHF \_\_\_\_\_ IVA incl.  unicamente previa approvazione del cliente

Preventivo per i lavori da eseguire  
 stima verbale gratuita dei costi sul complesso dei lavori di riparazione  
 preventivo scritto se il totale dei lavori di riparazione eccede l'importo di CHF \_\_\_\_\_ IVA incl.  
(l'importo per l'elaborazione del preventivo deve essere accordato)  
 importo massimo del totale fattura: accordato fino a CHF \_\_\_\_\_ IVA incl.

Decorso dell'ordine

Vuole prendere visione dei pezzi di ricambio sostituiti all'atto del ritiro del veicolo?  sì  no

Data del ritiro Il veicolo sarà ritirato presumibilmente il \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_  
In caso di ritardo, il cliente sarà informato per tempo dal garagista.  
Codice Digisafe / deposito chiavi \_\_\_\_\_ (definire un numero a 4 cifre)

Pagamento  in contanti  su domanda tramite fattura (da pagare entro 30 giorni)

Veicolo di cortesia  sì, a CHF \_\_\_\_\_ al giorno  no  offerta del biglietto del tram / autobus / bicicletta

Varie \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Cliente \_\_\_\_\_ Consulente clienti \_\_\_\_\_