

## Condizioni generali di contratto

### 1. Ambito d'applicazione (valido dal 07.11.2024)

Le presenti condizioni contrattuali generali (CCG) regolamentano il rapporto tra Fust, Swiss Household Services SA, Industrie Haslen 3, 9245 Oberbüren (di seguito Fust) e la sua clientela. Per avere validità, eventuali accordi in deroga richiedono la forma scritta.

La versione aggiornata e vincolante delle CCG, le integrazioni e gli accordi supplementari sono pubblicati sul sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch).

### 2. Offerta e stipulazione del contratto

L'offerta di Fust è indirizzata ai clienti domiciliati in Svizzera oppure nel Principato del Liechtenstein.

Le offerte effettuate da Fust nella piattaforma Internet o nell'ambito della pubblicità sono senza impegno e non vanno intese come vincolanti.

Tutte le indicazioni sui prodotti, le fotografie dei prodotti, le specifiche tecniche, i riferimenti agli accessori ecc., contenuti nella piattaforma Internet oppure nell'ambito della pubblicità, sono forniti senza garanzia. Sono determinanti le specifiche pubblicate nel momento dell'acquisto.

### 3. Acquisto presso il punto di vendita

Presso il punto vendita un contratto si perfeziona quando la/il cliente effettua il pagamento alla cassa e con la successiva accettazione da parte di Fust.

### 4. Acquisto online

Si accettano ordinazioni unicamente attraverso lo shop online alla pagina Internet [www.fust.ch](http://www.fust.ch). Le ordinazioni vengono confermate senza impegno tramite e-mail. Non si accettano ordinazioni impartite per telefono o per iscritto. Qualora un articolo non risulti più disponibile dopo la conferma di ricezione dell'ordinazione, la relativa ordinazione verrà stornata da Fust.

La conferma di ricezione dell'ordinazione non costituisce ancora un'accettazione dell'offerta, ma intende unicamente informare il cliente dell'arrivo dell'ordinazione presso [fust.ch](http://www.fust.ch). In particolare, Fust si riserva di non accettare un'ordinazione se un articolo viene ordinato in quantità superiore a quella usuale per uso domestico. Il contratto d'acquisto si perfeziona solo con la conferma della spedizione o nel momento in cui la merce è pronta per il ritiro.

La/Il cliente si deve registrare con un conto utente individuale o come ospite. Per registrarsi, la/il cliente deve indicare oltre al suo nome utente (e-mail) e indipendentemente dall'ordinazione, il suo nome e cognome ufficiale, l'indirizzo di domicilio registrato presso le autorità, la sua data di nascita nonché un numero di telefono valido.

### 5. Prezzi

Tutti i prezzi si intendono inclusa l'imposta sul valore aggiunto (IVA) e le altre tasse previste per legge, come la Suisa e la tassa di riciclaggio anticipata (TRA), in franchi svizzeri. I costi accessori, come per l'installazione, il montaggio, il materiale supplementare, l'imballo, la spedizione, le spese di consegna, le maggiorazioni per determinati mezzi di pagamento e servizi, vengono messi in conto separatamente. Si fa riserva per modifiche tecniche, sbagli ed errori di stampa.

Fust ha il diritto di modificare i prezzi in qualsiasi momento. Si applica il prezzo indicato in loco nel punto di vendita o pubblicato al momento dell'ordinazione sul sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch). Non si tiene conto delle modifiche dei prezzi avvenute dopo la conferma.

## 6. Pagamenti e riserva di proprietà

Valgono i mezzi di pagamento indicati nello shop online e nel punto di vendita. Fust può escludere determinati mezzi di pagamento in via generale o per singoli clienti senza specificarne il motivo. Fust si riserva il diritto di accertare la solvibilità dell'acquirente e a questo scopo può trasmettere dati della/del cliente a terzi.

Per il pagamento dietro fattura (solo per clientela privata), l'indirizzo di fatturazione e di consegna devono essere identici. La fattura viene inviata da Paycard (Retail Marketing Switzerland AG). Il pagamento rateale è possibile a determinate condizioni. Per le disposizioni e condizioni vigenti si rimanda alle CGC per la fattura di Retail Marketing Switzerland AG (CCG per la fattura).

Per il pagamento su fattura (Fust), la fattura viene emessa direttamente da Fust. Questo tipo di fattura non è utilizzata per gli acquisti online, ma per altre prestazioni di Fust. L'importo della fattura deve essere corrisposto entro 15 giorni civili. Se la/il cliente è in mora integralmente o parzialmente con il pagamento, si applica un interesse di mora dell'1% mensile e si mettono in conto altresì spese di sollecito di CHF 10.- per ciascun sollecito, che sono da pagarsi immediatamente. In caso di procedura d'esecuzione, senza necessità di un ulteriore sollecito, è dovuta inoltre un'indennità amministrativa di CHF 150.- per ogni ordinazione. Fust potrà altresì, senza ulteriore sollecito, stornare tutti gli altri ordini e/o interromperli, fino a che non sia saldato l'intero credito. Fust ha inoltre facoltà di cedere i debiti insoluti a società di recupero crediti esterne. Per l'acquisto con carte di debito e di credito, l'addebito avviene al momento dell'ordinazione o al momento del pagamento alla cassa presso il punto di vendita. Se si effettua il pagamento con carta di credito e di debito, i dati vengono trasmessi in forma criptata. Acquistando con pagamento anticipato, la merce desiderata viene consegnata o l'esecuzione dell'ordine viene avviata non appena perviene il relativo pagamento. In questo lasso di tempo non è possibile prenotare gli articoli desiderati. In caso di scarsa disponibilità della merce, la merce che era a magazzino fino al momento dell'avvio dell'esecuzione dell'ordinazione potrebbe risultare non più in pronta consegna. Se Fust non percepisce il pagamento entro 5 giorni, questa può annullare l'ordinazione.

Tutti gli articoli forniti restano di proprietà di Fust fino al completo pagamento del prezzo di acquisto (incl. tutti i supplementi). Il pignoramento, il trasferimento a titolo di garanzia, la lavorazione o la modificazione della merce non sono consentiti senza espressa autorizzazione di Fust. Fust ha la facoltà di far iscrivere la merce nel registro della riserva di proprietà ai sensi dell'art. 715 del codice civile svizzero.

## 7. Superpunti

Se al momento del pagamento la clientela presenta la Supercard Coop, Fust è autorizzata a inoltrare i relativi dati a Coop Società Cooperativa, Thiersteinerallee 12, 4053 Basilea per l'espletamento della transazione, l'accredito dei punti e la verifica dei dati di recapito e/o a utilizzare tali dati. I superpunti vengono accreditati nel momento del pagamento completo della fattura. Per i servizi, le prestazioni di carattere edilizio, le carte prepagate, i buoni e le tasse non vengono concessi superpunti. Per il resto si applicano le CGC della Supercard, pubblicate nella rispettiva versione valida sul sito [www.supercard.ch](http://www.supercard.ch).

## 8. Condizioni di consegna e onere della verifica

Le consegne vengono effettuate esclusivamente a indirizzi in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein a spese e a rischio della clientela. Si applicano le tariffe e le condizioni di consegna di Fust, pattuite al momento della stipula contrattuale.

La/Il cliente si impegna a verificare immediatamente dopo il ricevimento della merce la correttezza, la completezza e l'integrità della stessa. I difetti della merce vanno segnalati all'impresa di trasporti responsabile e a Fust quanto prima, al più tardi entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento. In caso di reclami, vanno conservate tutte le parti dell'imballaggio originale. Queste possono essere smaltite soltanto previo consenso scritto dell'impresa di trasporti o di Fust.

Il termine di consegna comunicato da Fust è puramente indicativo e non è vincolante. Qualora Fust non sia in grado di rispettare un termine di consegna, la/il cliente potrà recedere dall'acquisto entro 30 giorni dalla stipula contrattuale, previa comunicazione scritta al servizio clienti.

Fust è autorizzata a effettuare consegne parziali. Se una parte della merce ordinata non può essere consegnata, non vi è alcun diritto ad annullare l'intera ordinazione. La/Il cliente non potrà far valere ulteriori diritti.

Qualora la merce ordinata non venga ritirata entro il termine indicato, o se ne viene rifiutata l'accettazione, Fust si riserva il diritto di recedere dal contratto d'acquisto. In tal caso viene addebitata un'indennità amministrativa pari al 20% del valore totale dell'ordinazione, almeno CHF 50.00, più eventuali costi di logistica e di stoccaggio.

## 9. Diritto di restituzione

Tutti gli articoli standard da magazzino nuovi e non usati possono essere restituiti entro 14 giorni, all'interno della confezione originale e accompagnati da una prova d'acquisto, dalla conferma dell'ordinazione o dallo

scontrino di cassa. I termini di restituzione valgono a partire dalla data di spedizione o di ritiro. La procedura è descritta nell'[Help Center](#).

I seguenti prodotti sono esclusi dal diritto di restituzione:

- articoli già utilizzati/usati
- articoli per l'igiene aperti quali spazzolini da denti, rasoi, smartwatch ecc. (con il sigillo igienico rotto, se presente)
- materiali di consumo aperti come batterie, batterie ricaricabili, toner, filtri, cartucce d'inchiostro
- televisori, videoproiettori, laptop, computer, all-in-one, tablet, smartphone, e-book, multicotteri (droni), cuffie, wearable come (smart ring)
- software, licenze elettroniche, ricariche, buoni regalo elettronici, credito per fornitori di telefonia mobile
- apparecchi commerciali, cucine componibili, bagni/mobili da bagno
- articoli che Fust ha ordinato appositamente per conto della/del cliente

Fust si riserva il diritto di conteggiare il contributo di rimborso con eventuali servizi di consegna e montaggio già forniti, nonché di detrarre almeno il 10% del prezzo d'acquisto in caso di imballaggio aperto. Il rimborso avverrà con la stessa modalità di pagamento utilizzata per l'acquisto. La/Il cliente è tenuta/o a spedire o consegnare i prodotti a proprie spese all'indirizzo indicato dal Servizio clienti o al luogo indicato.

## **10. Garanzia e riparazione per merce nuova e d'occasione**

### **10.1.1 Estensione della garanzia**

Fust accorda alla clientela una garanzia per le merci nuove e d'occasione acquistate. In caso di reclamo in garanzia (vale a dire per difetti che insorgono o sono già presenti prima o dopo la consegna del prodotto o della merce alla/al cliente), la/il cliente ha diritto a rettifica, prestazione sostitutiva o risoluzione del contratto. La scelta del tipo di eliminazione dei difetti spetta a Fust o al produttore. Se Fust decide per la risoluzione del contratto, il rimborso viene adattato al valore attuale dell'apparecchio difettoso. Durante l'eliminazione dei difetti non vi è diritto a un apparecchio sostitutivo gratuito. L'incarico di riparazione a terzi viene impartito esclusivamente da Fust. Si esclude la possibilità di richiedere il rimborso dei costi dovuti a riparazioni effettuate da terzi.

Sono esclusi dalla garanzia:

- componenti soggetti a usura
- normale riduzione delle prestazioni di accumulatori e dispositivi di illuminazione
- danni da burn-in ai display
- danni causati da corpi estranei, manipolazioni errate o danni meccanici, in seguito a caduta, urti e umidità/ruggine
- usura eccessiva o uso per fini commerciali, difetti derivanti da interventi o modifiche
- dosaggio eccessivo ed errato (chicchi di caffè canditi, detersivo ecc.)
- formazione di calcare, batterie esaurite, perdita di dati, danneggiamento dei dati, errori del software, virus informatici
- modifiche effettuate sulla merce, errori di utilizzo
- eventi naturali, gelo, fulmini ecc.
- inosservanza delle istruzioni per la manutenzione e l'uso

**La garanzia legale viene completamente esclusa.**

### **10.2 Termine di garanzia per merce nuova**

Il termine di garanzia per ciascun articolo è riportato sulla fattura o sullo scontrino. Per gli apparecchi nuovi ha una durata di 2 anni e decorre dal momento della consegna o del ritiro. Se avviene una rettifica o una prestazione sostitutiva il termine di garanzia non si prolunga. La fattura o lo scontrino vale come certificato di garanzia e deve essere conservato con cura.

### **10.3 Termine di garanzia per merce d'occasione**

Il termine di garanzia per ciascun articolo è riportato sulla fattura o sullo scontrino. Per gli apparecchi d'occasione ha una durata da 6 a 12 mesi e decorre dal momento della consegna o del ritiro. Se avviene una rettifica o una prestazione sostitutiva il termine di garanzia non si prolunga. La fattura o lo scontrino vale come certificato di garanzia e deve essere conservato con cura.

### **10.4 Procedura in caso di difetti**

In caso di difetto che non rientra nei motivi di esclusione della garanzia, la/il cliente deve rivolgersi al punto di vendita indicato sul sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch) oppure contattare l'[Help Center](#). Si esclude la possibilità di richiedere il rimborso dei costi dovuti a riparazioni effettuate da terzi. Le persone interessate devono consegnare o inviare il

prodotto difettoso a proprie spese e rischio al punto di vendita riportato sul sito [www.fust.ch](http://www.fust.ch) o nel luogo indicato dal Servizio clienti. I prodotti sono da consegnare o inviare comprensivi di tutti gli accessori nell'imballaggio originale allegando il documento di vendita. In mancanza dell'imballaggio originale, il prodotto deve essere imballato in maniera idonea al trasporto. Se si accerta che un prodotto inviato non rientra nella garanzia (motivi di esclusione o termine di garanzia superato) viene allestito automaticamente un preventivo dei costi di riparazione da attendersi. Questo preventivo può essere addebitato al cliente. Se la/il cliente decide di procedere con la riparazione il preventivo non gli viene addebitato. Se la/il cliente non risponde tempestivamente al preventivo il prodotto viene smaltito. I prodotti restituiti che non presentano difetti, che vengono spediti ad un indirizzo errato, il cui reso non è stato concordato e/o il cui imballaggio è difettoso o in cui mancano degli accessori, possono essere rispediti alla/al cliente. In questi casi, Fust ha diritto di far valere un'indennità amministrativa.

## **10.5 Prolungamento della garanzia**

Per i prolungamenti della garanzia si applicano inoltre le disposizioni pertinenti.

## **11. Responsabilità**

Sono escluse totalmente le rivendicazioni di risarcimento danni contro Fust e contro gli ausiliari incaricati da Fust per l'adempimento e l'esecuzione, che derivano da impossibilità di effettuare la prestazione, violazione contrattuale, culpa in contrahendo e azione illecita, a meno che non sussista un caso di comportamento doloso o negligente. Si esclude la responsabilità per danni indiretti e danni conseguenti derivanti dall'uso, per prestazione errata o mancata prestazione. In particolare, nell'ambito della garanzia contrattuale la/il cliente non può rivendicare un risarcimento dei danni conseguenti.

## **12. Protezione dei dati**

Per quanto riguarda la protezione dei dati si applica la nostra dichiarazione sulla protezione dei dati. In particolare nell'allestimento di un contratto di acquisto presso la filiale o durante la registrazione come ospite, nella creazione di un conto utente individuale e/o nell'utilizzo del sito Internet [www.fust.ch](http://www.fust.ch) senza registrazione si prende atto della validità della dichiarazione sulla protezione dei dati. Con la registrazione sul sito Internet può essere creato un profilo cliente nel quale possono essere utilizzati dati d'acquisto. può richiedere a Fust informazioni sui propri dati personali ed eventualmente pretenderne la rettifica. Per maggiori informazioni in merito, si rimanda alla nostra dichiarazione sulla protezione dei dati.

## **13. Disposizioni finali e foro competente**

Le presenti Condizioni generali di contratto possono essere modificate in qualsiasi momento. L'attività commerciale di Fust e quindi il rapporto tra la clientela e Fust sono disciplinati esclusivamente dal diritto svizzero.

In caso di controversie derivanti da contratti con i consumatori, il tribunale del domicilio o della sede di una delle parti è competente per le azioni promosse dalla/dal cliente, mentre il tribunale del domicilio della parte convenuta è competente per le azioni promosse da Fust. Con il termine «contratti conclusi con i consumatori» si intendono quei contratti relativi a prestazioni che sono destinate alle esigenze personali o familiari della clientela. Per tutte le altre controversie, il foro competente esclusivo è Oberbüren.

Qualora singoli punti delle presenti CCG dovessero essere o diventare inefficaci, ciò non inficia la validità delle restanti disposizioni.