

1 Campo d'applicazione

1.1 Questi termini e condizioni generali (CG), si applicano a tutti gli ordini e contratti tra Metron Measurement SA (di seguito denominata METRON) e il cliente, se non vi sono speciali accordi scritti e approvati.

1.2 Altri accordi aggiuntivi o supplementari hanno validità, solo se espressamente validati da METRON per iscritto.

1.3 Al momento della prima fornitura di beni o servizi basata sulle CG d'acquisto, il fornitore/cliente accetta le CG d'acquisto e riconosce espressamente di essere stato reso attento da Metron in merito all'esistenza delle stesse e di averne preso visione e conoscenza. Le stesse sono consultabili sulla pagina web di Metron al seguente link: <https://www.metron-labo.ch/agb.php>

2 Preventivi e Offerte

2.1 Tutti i preventivi e offerte sono presentate per iscritto e contengono un periodo di validità di 90 giorni.

2.2 Pubblicazioni, pubblicità e circolari non sono vincolanti, specialmente se non hanno un periodo di validità o un prezzo vincolante indicato.

2.3 Le offerte NON contemplano le spese di trasporto e di spedizioni internazionali, essendo implicate troppe variabili. I costi saranno fatturati al consuntivo oppure il cliente organizza da sé il trasposto. (vedi paragrafo 10)

2.4 In caso di offerte (interne da Metron) e preventivi di riparazione rifiutati e non accettati dal cliente saranno fatturati i seguenti costi(*):

- Chiavi dinamometriche:	CHF 70.00
- Sensori di Coppia/Forza, Dinamometri:	CHF 120.00
- Misuratori verticali:	CHF 180.00
- Strumenti elettrici palmari:	CHF 70.00
- Strumenti elettrici da banco:	CHF 250.00
- Strumenti diversi:	su analisi (min. CHF 70.00)

(* Salvo costi diversi e descritti in offerta)

2.5 In caso di offerte (da fornitori esterni) e preventivi di riparazione rifiutati e non accettati dal cliente saranno fatturati i seguenti costi(*): CHF 300.00 + i costi logistici e di spedizione.

(* Salvo costi diversi e descritti in offerta)

3 Aggiustaggi / Riparazioni / Batterie

3.1 **Aggiustaggi / Messa in punto fino a un importo di 85.00 CHF** verranno eseguite senza preavviso, oltre questa cifra verrà emessa un'offerta formale e l'aggiustaggio non verrà effettuato fino ad accettazione dell'offerta.

3.2 Le riparazioni non sono comprese nel servizio di taratura, in caso di strumento guasto avvertiremo il cliente che concorderà, con i tecnici, l'operatività stessa.

Riparazioni fino a un importo di 85.00 CHF verranno eseguite senza preavviso, oltre questa cifra verrà emessa un'offerta formale e la riparazione non verrà effettuata fino ad accettazione dell'offerta.

3.3 Sostituzione di batterie e fusibili

Non sono comprese nel servizio di taratura, in caso di sostituzioni saranno aggiunti alla fatturazione senza preavviso. Gli strumenti che dispongono di batterie ricaricabili saranno ritornati come da consegna.

NB: Consegnare sempre gli strumenti con batterie cariche, caricatori e alimentatori.

4 Ordini

4.1 Un ordine può essere emesso in diversi modi:

4.1.1 Il cliente emette a METRON un ordine per iscritto sulla base di un'offerta ricevuta.

4.1.1.1 Se il cliente emette a METRON un ordine con deviazioni rispetto all'offerta o al di fuori della validità di 90 giorni, METRON non sottoporrà al cliente un'offerta aggiornata, ma invierà al cliente una conferma d'ordine con le deviazioni corrispondenti. In caso di deviazioni importanti, METRON ha il diritto di rifiutare l'ordine rispetto all'offerta.

4.1.2 Il cliente invia gli oggetti a METRON nel contesto di un contratto globale o contratto di servizio. In questo caso valgono le condizioni del contratto accordato.

4.1.3 Il cliente invia spontaneamente oggetti a METRON. Metron applica le procedure standard con prezzi corrispondenti secondo listino prezzi in vigore. Successivamente il cliente riceverà una conferma d'ordine, se questa non viene contestata entro 24 ore, l'ordine è considerato accettato.

4.2 Metron invierà una conferma d'ordine solo dietro richiesta del cliente.

4.3 Le conferme d'ordini non contemplano: riparazioni, aggiustaggi, batterie, ecc...

4.4 Possono esserci eccezioni in cui la fattura emessa da Metron, differisce dall'ordine emesso dal cliente. Per contenere i costi amministrativi e come descritto nel paragrafo 3, Metron definisce un margine di 85.00 di costi supplementari e giustificati in fattura, rispetto all'ordine di acquisto.

5 Termini di consegna

5.1 I termini di fornitura sono dettati dalla tipologia di strumenti e dal loro quantitativo.

5.2 METRON si impegna a fornire i servizi di taratura per strumenti standard come dalla carta dei servizi (listino prezzi) e per un quantitativo di 30 – 40 pz. entro 5-10 giorni lavorativi. Non è contemplato in questo, set di strumenti.

5.3 In caso di tarature o prestazioni date in subappalto o a terzi, valgono le condizioni fornitore. I tempi di consegna possono essere di diverse settimane.

5.4 I termini di consegna possono essere rispettati unicamente se gli strumenti: sono corredati dagli accessori necessari, manuali o documenti tecnici, batterie cariche e/o power supply e consegnati entro la data concordata.

5.5 I tempi di consegna concordati NON sono validi in caso di deviazioni del servizio standard, come: riparazioni, aggiustaggi complessi, ordinazione di pezzi di ricambio.

5.6 In casi eccezionali di ritardi sui termini pattuiti per motivi non prevedibili, Metron si impegna ad avvisare il cliente per concordare una soluzione adeguata e se questa non dovesse essere di gradimento per il cliente potrebbe ritirare l'ordinazione.

6 Obblighi del cliente

6.1 Il cliente fornisce a METRON a sue spese ed entro i termini concordati, gli oggetti con le attrezzature, accessori, informazioni o documenti necessarie per l'esecuzione del servizio richiesto.

6.2 Il cliente dichiara sul bollettino o ordine di lavoro eventuali difetti o discrepanze dell'oggetto. Garantisce alla consegna dei dispositivi di aver scaricato eventuali dati memorizzati, poiché questi in fase di taratura possono essere cancellati.

Metron NON è responsabile della perdita di dati o informazioni all'interno di strumenti come Data-logger.

6.3 Il cliente ha la responsabilità di verificare al momento della ricezione dell'attrezzatura la sua funzionalità. Difetti identificati sono da segnalare immediatamente a METRON, tuttavia al più tardi entro 5 giorni dalla ricezione. Reclami oltre questo termine possono essere rifiutati da Metron.

7 Reclami – Non conformità (NC)

7.1 Il cliente ha il diritto di fare un reclamo. Questo deve essere fatto per iscritto indicando, la natura e corredato da prove come foto, documenti, ecc...

7.2 Al fine di far valere eventuali pretese e richieste, carenze ed errori nell'esecuzione dell'ordine devono essere notificati per iscritto entro 5 giorni dal termine dell'ordine (data del bollettino di consegna); l'assenza di ciò viene intesa come rinuncia ad ogni pretesa e non sarà effettuata nessuna analisi del reclamo dopo questo periodo di attesa.

7.3 Metron ha procedure chiare sulla gestione dei reclami e delle "Non Conformità" (NC) secondo la norma ISO 17025:2017. Se richiesti Metron potrà fornire queste informazioni e quali procedure seguire.

7.4 Nel caso di reclami o non conformità sarà premura di Metron tenere al corrente il cliente sull'andamento delle azioni correttive.

8 Spedizione, imballaggio e trasporto

8.1 Il trasporto avviene a rischio e pericolo del cliente.

8.2 Rivalse relative a spedizione e trasporto da parte del cliente sono da effettuare prontamente all'ultimo trasportatore.

8.3 L'assicurazione contro danni di qualsiasi genere è a carico del cliente.

8.4 Se il reclamo è dovuto ad un imballaggio non corretto da parte di Metron con conseguente rottura o lesioni agli strumenti, il reclamo deve essere effettuato entro 48 ore dalla ricezione della merce, corredato da documenti significativi.

9 Spedizione – Confini Nazionali

9.1 Pacchi fino a 30kg vengono spediti con spedizione rintracciabile usando il servizio DHL Express. Verrà fatturato il costo di servizio e imballaggio.

9.2 Per pacchi ingombranti e/o palette EUR verranno organizzati, in linea di principio, da METRON e contro-fatturati i costi di servizio e imballaggio. Garantiamo l'imballaggio a regola d'arte, utilizzando nel limite del possibile gli imballaggi originali.

10 Spedizione – Confini Internazionale

- 10.1 Valgono le condizioni sopraccitate.
Le operazioni di sdoganamento saranno eseguite dal vettore incaricato dallo spedizioniere.
- 10.2 I costi amministrativi, di spedizione e di dogana sono a carico del cliente.
- 10.3 Metron utilizza come vettore preferenziale, ma non in via esclusiva, "DHL international" e il costo potrebbe variare a seconda della destinazione.

11 Spedizione a carico del cliente

- 11.1 È possibile richiedere di utilizzare i corrieri convenzionati, addebitando direttamente i costi di spedizione sul codice cliente.
L'utilizzo del vostro corriere comporterà l'addebito di costi amministrativi e di preparazione pacco/paletta (10.00 CHF per pacco e 34.00 CHF per palette EUR).
- 11.2 Se non espresso chiaramente in fase d'ordine/offerta, Metron userà i suoi corrieri e fatturerà senza offerta i costi di spedizione.

12 Costi di ritiro e consegna degli strumenti tramite corriere Metron

- 12.1 Metron può organizzare il ritiro e la consegna di strumenti di misura.
Ogni richiesta viene valutata secondo il caso in base: al luogo, la distanza e il quantitativo di strumenti da tarare.

13 Prezzi

- 13.1 I prezzi si intendono netti in Franchi svizzeri (CHF), pagabili entro 30 giorni, se non vi sono altri accordi o condizioni per iscritto. IVA, costi per imballaggio e spese di spedizione sono addebitati separatamente e indicati nella fattura.
- 13.2 La richiesta di lavorazione URGENTE entro 48 ore, ha un costo aggiuntivo e trattata secondo nostro listino prezzi.
- 13.3 I costi per la sostituzione di batterie vengono inseriti in fattura senza chiedere il consenso del cliente.

14 Condizioni di pagamento

- 14.1 I pagamenti in favore di METRON devono essere fatti dal committente in base alle condizioni di pagamento pattuite senza detrazione alcuna. Il cliente non ha il diritto di trattenere pagamenti o ridurre le stesse per reclami o crediti non ancora emessi.
- 14.2 Per ritardi di pagamento, viene messo in fattura un interesse di mora calcolato del 10% p.a. a partire dalla data di scadenza, senza necessità d'interpellazione.
- 14.3 Per ogni richiamo sarà addebito al cliente un costo di 20.00 CHF.
- 14.4 Per casi recidivi METRON si riserva il diritto di trattenere i certificati di taratura o di bloccare il servizio di archiviazione on-line fino al ricevimento del pagamento.
- 14.5 Pagamenti anticipati o altri metodi di pagamento possono essere accordati per iscritto.

15 Disposizioni di responsabilità

- 15.1 METRON garantisce un servizio fedele e attento usando metodi e principi generalmente accettati nel settore.
- 15.2 Per tutti i danni diretti e indiretti (persone, proprietà e perdite pecuniarie) sostenute dal cliente in connessione con il rapporto contrattuale con METRON e il suo adempimento, è esclusa la responsabilità per reclami contrattuali e non contrattuali, nella misura in cui il danno non è stato causato da colpa grave o intento. Questa esclusione include anche la responsabilità della persona ausiliaria secondo l'Art. 101 Codice svizzero delle obbligazioni.
- 15.3 METRON non si assume alcuna responsabilità per la mancata funzionalità di accessori forniti con i relativi dispositivi.

16 Tutela del segreto e confidenzialità

- 16.1 Tutte le informazioni acquisite in ragione dell'ordine, in particolare i segreti commerciali e industriali come pure le informazioni comunicate spontaneamente in altro modo, saranno trattate in modo confidenziale e potranno essere trasmesse a terzi solo con il consenso esplicito e scritto del contraente.
- 16.2 I dipendenti Metron sono sottoposti al segreto commerciale, professionale e al segreto d'ufficio in base ad un accordo della Direzione scritto e firmato da tutto il personale e alla legge sulla privacy.

- 16.3 METRON raccoglie, memorizza ed elabora solo i dati necessari all'espletamento del servizio offerto e necessario per la fatturazione.
- 16.4 Nel contesto del contratto, METRON fornirà al cliente certificati, rapporti e documenti simili. Questi documenti sono proprietari ad uso interno del cliente e non possono essere riprodotti o messe a disposizione di terzi, né integralmente, né in parte senza approvazione di METRON.
- 16.5 L'accesso ai database o applicazioni di Metron, via internet, sono solo destinate agli utilizzatori che ne hanno ricevuto l'autorizzazione e l'accesso. I dati non possono essere trasmessi a terzi, senza consenso scritto di METRON.

17 Diritti d'autore

- 17.1 Con la fornitura del servizio non viene trasmesso nessun diritto d'autore o diritti di proprietà industriale di METRON. I metodi e le procedure sono di proprietà di METRON e non possono esse trasmesse o utilizzate dal cliente, se non definito contrattualmente o concordato per iscritto.

18 Servizio di taratura

- 18.1 Senza esplicita richiesta da parte del cliente, tutte le tarature saranno effettuate secondo le norme internazionali ISO o DIN standard in vigore al momento della richiesta.
- 18.2 **Tutte le richieste devono essere scritte nell'ordine, inclusi i punti di misura, valori specifici e tolleranze speciali. (ad esempio Data-logger di Temp. e Umidità)**
- 18.3 Richieste di taratura senza una norma o per strumenti speciali allegare il disegno del costruttore e l'ultimo certificato di taratura.
- 18.4 Se non specificato, la taratura sarà eseguita con certificato accreditato SCS.
- 18.5 Se il cliente richiede una taratura con certificato SCS e Metron è in grado di poterla fare unicamente ISO (taratura non nell'elenco degli accreditamenti), Metron informerà il cliente sul da farsi.

19 Dichiarazione di conformità

- 19.1 In assenza di informazioni e/o richieste da parte del cliente, sul certificato viene specificato il giudizio di Conforme o Non Conforme (PASS o FAIL). Il giudizio sarà basato sui limiti di tolleranze della Norma (o del costruttore) senza tenere conto dell'incertezza di misura.

20 Taratura on-site

- 20.1 Il costo per le tarature on-site è secondo listino prezzi e non ha un costo maggiorato. Saranno fatturati e messi in offerta i costi generati per questo servizio e cioè:
- Spostamento dei calibratori, preparazione, imballaggio e setup strumenti dal cliente
 - Costi di trasferta
- 20.2 L'offerta per un lavoro on-site è valutata sul quantitativo di strumenti da tarare e sull'importo totale. In caso di riduzione del quantitativo di strumenti da tarare che impatta negativamente sull'importo finale, Metron potrà fatturare un valore maggiorato, ma al massimo il valore dell'offerta. Ogni caso sarà valutato singolarmente.

21 Accordi collaterali, modifiche e aggiunte all'accordo

- 21.1 Tutti gli accordi aggiuntivi, le modifiche, le aggiunte e dichiarazioni giuridicamente rilevanti delle parti contraenti reciprocamente sono da effettuare per iscritto.

22 Foro competente e il diritto applicabile

- 22.1 Il rapporto contrattuale è soggetto esclusivamente alla legge svizzera.
- 22.2 Il foro competente responsabile è Locarno (CH) Ticino.
- 22.3 Il rapporto legale è regolato dalla legislazione Svizzera.

In caso di contraddizioni fa fede la versione in lingua italiana.
Approvato dal CdA di Metron Measurement SA, 02/04/2024 – Ver. 8