Condizioni generali di vendita e fornitura

CGV 2026-10-29-v2
SerraPro - Lugano, Svizzera | info@serrapro.ch
Versione del 29 ottobre 2026

1. Venditore e campo di applicazione

Il venditore è SerraPro, Lugano, Svizzera, di seguito «SerraPro». Contatto per offerte, ordini e contestazioni: info@serrapro.ch.

Le presenti condizioni disciplinano le offerte e le forniture di serramenti, schermature solari e accessori con consegna in Svizzera. Il portale è rivolto principalmente a clienti professionali. Per i clienti privati autorizzati restano riservate le disposizioni imperative applicabili ai consumatori.

Le condizioni sono messe a disposizione prima della conclusione del contratto. Gli accordi individuali espressamente accettati per iscritto prevalgono sulle presenti condizioni.

2. Configuratore, preventivo e conclusione del contratto

Le configurazioni, i disegni e i prezzi visualizzati online costituiscono una base indicativa per la richiesta di offerta. L’invio di una richiesta, la sua registrazione e la relativa ricevuta automatica non costituiscono accettazione di un ordine.

Il contratto si conclude con l’accettazione dell’offerta definitiva da parte del cliente e la conferma scritta dell’ordine da parte di SerraPro. La pubblicazione dell’offerta definitiva approvata da SerraPro e la successiva conferma del cliente nell’area riservata documentano l’accordo; il portale ne registra l’esito e ne invia la conferma alle parti.

L’offerta definitiva identifica prodotti, quantità, misure, caratteristiche, prestazioni incluse, prezzo e condizioni di pagamento e consegna. Eventuali divergenze rispetto alla richiesta devono essere chiarite e approvate prima dell’avvio della produzione.

3. Rilievi, misure e dati tecnici del cliente

Salvo un incarico di rilievo espressamente assunto per iscritto da SerraPro, il rilievo delle misure e la correttezza dei dati comunicati sono di esclusiva competenza e responsabilità del cliente.

Il cliente deve verificare personalmente, o tramite un professionista incaricato, tutti i dati necessari alla fornitura e alla posa, in particolare:

- larghezze, altezze, riferimenti delle quote, dimensioni finite, giochi di posa e tolleranze;
- tipo di telaio, alette di rinnovo, allargamenti, basamenti, soglie e livelli del pavimento finito;
- numero delle ante, sensi di apertura e vista di riferimento;
- colori interni ed esterni, vetri, ferramenta e accessori;
- misure, ingombri e predisposizioni delle schermature solari;
- compatibilità con il vano, gli elementi esistenti e le condizioni del cantiere.

Il cliente deve segnalare ogni dubbio o incongruenza prima dell’approvazione dell’ordine. I disegni illustrativi non sostituiscono un rilievo esecutivo.

4. Verifica tecnica e autorizzazione alla produzione

Prima della produzione il cliente deve controllare e approvare espressamente la conferma d’ordine e gli eventuali elaborati esecutivi. Nell’area riservata il cliente consulta l’offerta definitiva e le condizioni in PDF e conferma separatamente l’accettazione delle condizioni e la correttezza delle misure e caratteristiche.

La verifica tecnica eseguita da SerraPro riguarda le caratteristiche e la fattibilità della fornitura sulla base delle informazioni ricevute. Non costituisce un controllo delle misure effettive del cantiere né un'assunzione dell'attività di progettazione o posa, salvo accordo scritto.

Restano a carico di SerraPro gli obblighi di diligenza e di segnalazione delle incongruenze rilevate nell'ambito della prestazione assunta.

5. Errori imputabili al cliente

Se la merce è conforme alle misure e alle caratteristiche approvate dal cliente, la sua inidoneità dovuta a dati errati, incompleti o non aggiornati forniti dal cliente non costituisce un difetto della fornitura imputabile a SerraPro.

In tale situazione non sono dovuti, per il solo errore del cliente, sostituzioni gratuite, riduzioni di prezzo, rimborsi o annullamenti dell'ordine.

I costi conseguenti all'errore del cliente, quali rifacimento, adattamento, nuovo trasporto, deposito, smontaggio, rimontaggio o smaltimento, restano a suo carico nella misura in cui siano effettivamente causati dall'errore e giustificati.

Questa disposizione non esclude la responsabilità di SerraPro per errori propri, per un rilievo espressamente assunto o per la mancata segnalazione di incongruenze che avrebbe dovuto rilevare nell'ambito dei propri obblighi.

6. Prodotti su misura, modifiche e annullamenti

Per i prodotti realizzati su misura non è previsto un diritto convenzionale di restituzione per ripensamento o per errore di ordinazione del cliente. Restano riservati i diritti relativi a difetti o altre disposizioni imperative applicabili.

Dopo la conferma dell'ordine, modifiche o annullamenti richiedono l'accettazione scritta di SerraPro e dipendono dallo stato di lavorazione.

In caso di annullamento concordato possono essere addebitati i costi già sostenuti o irrevocabilmente impegnati e le ulteriori somme pattuite o dovute secondo legge, tenendo conto dei costi risparmiati.

7. Prezzi e pagamenti

I prezzi sono espressi in franchi svizzeri. Fanno stato gli importi e le inclusioni dell'offerta definitiva, con indicazione dell'IVA e degli eventuali costi aggiuntivi.

Il trasporto ordinario in Svizzera è incluso nei serramenti nella misura indicata nell'offerta. Scarico, camion gru e altri servizi speciali sono compresi soltanto se espressamente confermati. Eventuali oneri di sdoganamento sono indicati nell'offerta.

Il pagamento standard è del 100% anticipato mediante bonifico bancario. Per clienti continuativi può essere concordato per iscritto il 50% di acconto e il saldo a merce pronta, prima della spedizione.

L'avvio della produzione presuppone l'approvazione tecnica e l'accredito dell'importo previsto. Ritardi nei pagamenti possono comportare la sospensione delle prestazioni e lo spostamento dei termini, previa comunicazione al cliente.

8. Tempi di produzione e consegna

Le tempistiche riportate sul sito sono indicative. I termini e il relativo momento di decorrenza sono precisati nella conferma d'ordine, tenendo conto di approvazione tecnica, pagamenti e disponibilità produttiva.

Eventuali ritardi sono comunicati al cliente. In caso di impedimenti non imputabili a SerraPro, le parti concordano gli adeguamenti necessari, restando riservati i diritti previsti dalla legge.

Il cliente deve coordinare gli altri lavori del cantiere sulla base di una data di consegna confermata.

9. Accesso al cantiere e scarico

Lo scarico è a carico del cliente, salvo servizio espressamente quotato e confermato da SerraPro. La selezione del camion gru nel portale costituisce una richiesta di quotazione.

Il cliente deve garantire accessibilità del luogo di consegna, presenza di un referente e disponibilità di mezzi, personale e spazi idonei allo scarico.

Attese, mancato scarico, accessi non comunicati o impossibilità di consegna imputabili al cliente possono comportare costi aggiuntivi documentati per trasporto, deposito e nuova consegna.

10. Controllo della merce e segnalazione dei difetti

Il cliente verifica la merce ricevuta appena l'ordinario andamento degli affari lo consente. Danni visibili da trasporto e anomalie devono essere documentati, possibilmente annotati sul documento di consegna e comunicati a SerraPro.

La segnalazione deve identificare l'ordine, il prodotto interessato e il problema, allegando fotografie quando utili.

I termini di denuncia e di prescrizione sono quelli applicabili alla specifica fornitura secondo il diritto svizzero. Sono espressamente riservati i termini imperativi di 60 giorni e gli altri diritti inderogabili previsti per i difetti di costruzione e dei componenti incorporati, quando applicabili.

In presenza di un'anomalia riconoscibile, il cliente deve sospendere la posa dell'elemento interessato e contattare SerraPro, salvo interventi urgenti necessari a evitare danni.

11. Garanzia e gestione degli interventi

SerraPro risponde dei difetti di cui è responsabile secondo il contratto e il diritto applicabile. Le eventuali garanzie commerciali del produttore integrano i diritti del cliente nei termini in cui sono concesse e non sostituiscono i diritti inderogabili verso il venditore.

SerraPro deve poter esaminare il prodotto e organizzare gli interventi dovuti. Interventi di terzi devono essere concordati preventivamente, fatti salvi urgenze, diritti di legge e obblighi di limitazione del danno.

Problemi causati da posa scorretta, impiego improprio, manutenzione omessa o modifiche non autorizzate non sono coperti nella misura in cui dipendano da tali cause.

12. Posa e prestazioni escluse

Salvo accordo scritto, la fornitura non comprende rilievo in cantiere, progettazione, smontaggio, posa, collegamenti elettrici, opere murarie, sigillature o smaltimento.

Il cliente incarica professionisti qualificati e verifica la compatibilità della soluzione con il progetto e i requisiti applicabili. Le prestazioni eventualmente assunte da SerraPro sono descritte nell'offerta.

13. Responsabilità

Ciascuna parte risponde degli obblighi che ha assunto. Il cliente adotta misure ragionevoli per evitare l'aggravamento di un danno e conserva la documentazione necessaria alla sua verifica.

Non è prevista alcuna esclusione della responsabilità per dolo o colpa grave, per difetti dolosamente occultati o per altre responsabilità che non possano essere escluse per legge.

14. Dati personali, diritto applicabile e controversie

Il trattamento dei dati è descritto nell'informativa privacy disponibile su serrapro.ch/privacy.

Si applica il diritto svizzero, in particolare il Codice delle obbligazioni (CO, RS 220). Nei rapporti tra professionisti il foro convenzionale è Lugano, fatte salve le competenze imperative. Per i consumatori restano riservati i fori e le tutele inderogabili previsti dalla legge.

La versione delle condizioni accettata al momento della conclusione del contratto rimane applicabile a quell'ordine. Nell'area riservata sono conservati la versione dell'offerta, i documenti accettati, i dati cliente e la data e ora dell'accettazione.

15. Responsabilità dell’offerta personalizzata

L’offerta è emessa dal professionista indicato come venditore, che è l’unico responsabile verso il proprio cliente dei contenuti inseriti o modificati, comprese diciture, misure, quantità, caratteristiche dei serramenti, prestazioni, prezzi e condizioni. Il professionista deve verificarne completezza, correttezza e coerenza con la configurazione originale prima dell’invio. Le modifiche effettuate nell’editor o successivamente nel PDF non costituiscono approvazione di SerraPro e non modificano l’offerta o l’ordine SerraPro. Nei limiti consentiti dalla legge svizzera, SerraPro non risponde di informazioni errate o incomplete, contestazioni o danni derivanti da tali inserimenti o modifiche. Restano riservate le responsabilità inderogabili di legge, in particolare per dolo o colpa grave.

© 2026 SerraPro. Tutti i diritti riservati. Riproduzione totale o parziale vietata senza autorizzazione, fatti salvi gli utilizzi consentiti per il rapporto contrattuale e le eccezioni di legge.