

Articolo 1 Generale

- 1.1** I presenti termini e condizioni generali si applicano a tutti i rapporti contrattuali stipulati con Heisterkamp Fleetservice B.V. Essi comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, contratti di intermediazione, acquisto e riparazione sia per quanto riguarda la vendita che l'acquisto, sia per l'esecuzione di lavori di assistenza e di manutenzione "ordinari" ("Fleet Service") che per lavori relativi a un guasto ("Breakdown Service").

Articolo 2 Conclusione di contratti

- 2.1** Tutte le offerte del noleggiatore, sia orali che scritte, non sono vincolanti e sono fatte da Heisterkamp Fleetservice B.V. che opera anche con il nome di: "Heisterkamp Breakdown Service" o sue varianti. I rapporti contrattuali stipulati con tale nome si considerano stipulati con Heisterkamp Fleetservice B.V. Di seguito Heisterkamp Fleetservice B.V. verrà indicata come "Heisterkamp".
- 2.2** Per fermo si intende: "un arresto imprevisto di un veicolo a causa di guasto, danneggiamento, panne, avaria o malfunzionamento di parti e/o accessori correlati, nonché a causa di sanzioni imposte dalle autorità".
- 2.3** Nel caso di fermo, Heisterkamp agisce come intermediario sulla base di un contratto di mediazione. Ciò avviene per conto di un "cliente".
- 2.4** Un contratto di mediazione viene stipulato attraverso l'accettazione da parte di Heisterkamp di un'offerta, che prevede anche la notifica del fermo a Heisterkamp. La notifica deve essere effettuata da una persona autorizzata a rappresentare il cliente. Per persona autorizzata a rappresentare si intende il direttore/proprietario di un'azienda, il responsabile di flotta, il progettista o altra persona designata previamente e per iscritto dal cliente. La persona deve essere in grado di identificarsi come tale.
- 2.5** L'accettazione da parte di Heisterkamp dell'offerta di cui all'articolo 2.4 può avvenire verbalmente o per iscritto, ma deve essere inequivocabile. Gli atti registrati nei sistemi di Heisterkamp ne costituiscono la prova primaria.
- 2.6** Dopo la stipula di un contratto di intermediazione, Heisterkamp si adopererà per conto del cliente per porre rimedio al fermo. A tal fine Heisterkamp stipulerà uno o più contratti (di riparazione) con terzi che comprendono gli eventuali costi di recupero e traino. Heisterkamp opererà sempre in qualità di creditore di tali contratti di riparazione, perciò il cliente sarà tenuto a pagare a Heisterkamp gli importi dovuti in base a tali contratti. Per ogni altro aspetto, Heisterkamp non costituisce parte integrante di tali contratti.

Articolo 3 Tariffe e pagamento nell'ambito del Breakdown Service

- 3.1** Tutti gli importi addebitati da Heisterkamp sono, salvo diversa indicazione, in euro e al netto dell'IVA.
- 3.2** Per i servizi forniti da Heisterkamp al cliente sono addebitate le spese di mediazione, che consistono in una quota fissa e una variabile. Heisterkamp comunicherà al cliente l'importo di tale compenso al momento dell'accettazione dell'offerta del cliente di cui all'articolo 2.5 delle presenti condizioni. Se possibile, l'importo sarà confermato da Heisterkamp per iscritto.
- 3.3** Se e nella misura in cui altri importi sono dovuti direttamente a Heisterkamp o a terzi da essa incaricati, ad esempio a causa di riparazioni, recupero e/o traino del veicolo, o consegna di parti o pagamento di una multa imposta dalle autorità, il cliente dovrà pagare questi importi a Heisterkamp. Se possibile, Heisterkamp provvederà a comunicare in anticipo al cliente tali importi, fermo restando che si tratta pur sempre di cifre indicative.
- 3.4** Il pagamento a Heisterkamp delle somme in base agli accordi di cui all'articolo 3.3 è a saldo totale.
- 3.5** Heisterkamp ha il diritto di esigere che gli importi di cui agli articoli 3.2 e 3.3 siano saldati prima della fornitura di ulteriori servizi, secondo le modalità da essa indicate.
- 3.6** Heisterkamp non sarà mai obbligata a presentare i documenti di terzi di cui si è avvalsa, come ordini di lavoro, fatture o altri documenti relativi a servizi forniti da terzi.

Articolo 4 Responsabilità e garanzia nell'ambito del Breakdown Service

- 4.1** Heisterkamp non è parte in causa negli contratti di riparazione da essa stipulati con terzi per conto del cliente. Di conseguenza, Heisterkamp non è responsabile di eventuali inadempienze nell'attuazione di tali contratti. Heisterkamp declina espressamente qualsiasi responsabilità per danni derivanti da inadempienze nell'esecuzione di contratti di riparazione stipulati con terzi.
- 4.2** Se e nella misura in cui è prevista una garanzia per i lavori eseguiti da terzi incaricati da Heisterkamp, le eventuali pretese del cliente saranno fatte valere direttamente su tali terzi.
- 4.3** Se, per qualsiasi motivo, il cliente non fosse soddisfatto dell'esecuzione dei lavori da parte dei terzi incaricati da Heisterkamp, dovrà comunicarlo a Heisterkamp senza indugio e, in ogni caso, entro 12 ore dal completamento dei lavori. Heisterkamp cercherà allora di mediare un accordo tra il cliente e la terza parte. Heisterkamp non può mai essere ritenuta responsabile di eventuali indisponibilità da parte di terzi. Le situazioni descritte in questo articolo non daranno mai luogo a sospensione, sconto o liquidazione degli importi dovuti a Heisterkamp.
- 4.4** In caso di riparazioni urgenti o provvisorie eseguite da terzi incaricati da Heisterkamp, il cliente è tenuto a presentare al più presto il veicolo presso una propria officina di fiducia per far eseguire una riparazione definitiva. L'utilizzo del veicolo durante queste riparazioni d'emergenza o provvisorie non comporterà mai alcuna responsabilità da parte di Heisterkamp.

Articolo 5 Disdetta di contratto con il cliente nell'ambito del Breakdown Service

- 5.1** Heisterkamp è sempre libera di disdire un contratto di mediazione con effetto immediato e senza indicarne i motivi. I motivi possono essere l'impossibilità di raggiungere una soluzione, problemi di pagamento da parte del cliente, altre inadempienze e/o altri inconvenienti possibili da prevedere legati all'esecuzione del contratto.
- 5.2** La cessazione del contratto di mediazione non comporterà mai alcuna responsabilità da parte di Heisterkamp.
- 5.3** In caso di risoluzione anticipata del contratto, il cliente è sempre tenuto a versare a Heisterkamp l'importo fisso e i costi effettivamente addebitati da terzi in relazione ai contratti di riparazione.

Articolo 6 Conclusione e attuazione di contratti con i fornitori nell'ambito del Breakdown Service

- 6.1** Heisterkamp agisce come intermediario tra i suoi clienti e i fornitori, al fine di avviare ai fermi dei veicoli del cliente. Heisterkamp non agirà mai per conto proprio, anche se a proprio nome, ma solo per conto e a rischio dei suoi clienti. Come indicato all'articolo 2.2, Heisterkamp si rivolgerà a un fornitore per porre rimedio a un fermo.
- 6.2** Le disposizioni dell'articolo 6.1 si applicano anche qualora Heisterkamp paghi una fattura inviata dal fornitore.
- 6.3** La stipula di un contratto tra il cliente di Heisterkamp e il fornitore avviene con l'accettazione da parte di Heisterkamp di un'offerta fatta dal fornitore. Questo vale, ad esempio, nel caso in cui il fornitore accetti una richiesta di assistenza da parte di Heisterkamp tramite ordine di riparazione o nel caso in cui Heisterkamp accetti una proposta sul prezzo/riparazione avanzata dal fornitore.

- 6.4 A meno che il cliente di Heisterkamp non decida diversamente, Heisterkamp ha sempre il diritto di dare istruzioni al fornitore per l'esecuzione dei lavori di riparazione.
- 6.5 Eventuali termini e condizioni generali applicate dal fornitore non influiranno in alcun caso sul rapporto o i contratti tra Heisterkamp e il suo cliente o fornitore.
- 6.6 Le offerte avanzate dal fornitore sono sempre vincolanti e possono essere accettate da Heisterkamp in qualsiasi momento.
- 6.7 I prezzi stabiliti dal fornitore sono fissi e non possono essere aumentati unilateralmente da parte dello stesso.
- 6.8 Eventuali lavori o costi aggiuntivi non potranno essere risarciti, a meno che questi non siano stati preventivamente approvati per iscritto da Heisterkamp per mezzo di una garanzia di pagamento.
- 6.9 Salvo esplicita e diversa dichiarazione per iscritto, il fornitore garantisce che i materiali e le parti che fornisce sono originali, nuovi e sono stati correttamente immessi sul mercato. Inoltre, il fornitore garantisce che i servizi da lui prestati saranno eseguiti a regola d'arte.
- 6.10 Salvo diverso accordo, il lavoro svolto dal fornitore e le parti fornite sono soggetti a una garanzia generale di sei mesi, oltre all'eventuale garanzia del produttore. Ciò non si applica se la natura del lavoro non si presta all'adozione di tale periodo di garanzia, come nel caso di riparazioni urgenti o provvisorie, e a condizione che sia stato espressamente concordato.
- 6.11 Dopo la stipula del contratto con il fornitore, lo stesso non può essere rescisso unilateralmente da alcuna delle due parti. Heisterkamp o il suo cliente possono rescindere il contratto solo se il fornitore non pone rimedio al fermo entro un termine ragionevole. Se il fornitore rescinde il contratto nonostante le disposizioni di questo articolo, lo stesso è obbligato a risarcire tutti i danni che ne conseguono.
- 6.12 Il fornitore si impegna a rispettare la riservatezza sull'esecuzione del contratto con Heisterkamp o con il cliente di Heisterkamp. La riservatezza si applica in particolare all'identità del cliente di Heisterkamp e alle tariffe applicate. Il fornitore non è autorizzato a utilizzare immagini e/o altri marchi di Heisterkamp senza il suo permesso.

Articolo 7 Conclusione ed esecuzione dei contratti nell'ambito del Fleet Service

- 7.1 Per la manutenzione "ordinaria" e attività come riparazioni non connesse a un fermo, è possibile stipulare tra Heisterkamp e il "cliente" un contratto ("contratto di assistenza"), in base al quale tali manutenzioni e riparazioni possono essere effettuate periodicamente. Per "cliente" si intende la parte che può disporre di un veicolo per il quale viene stipulato un contratto di assistenza.
- 7.2 Nel contratto di assistenza le parti concordano un compenso periodico per il quale Heisterkamp eseguirà la manutenzione e le altre attività incluse in tale contratto.
- 7.3 Se le attività non rientrano nell'ambito del contratto di assistenza o, se per altri motivi, i costi vengono trasferiti direttamente al cliente (ad esempio, se gli importi pagati dal cliente nell'ambito del contratto di assistenza sono insufficienti), Heisterkamp ne informerà il cliente al più presto possibile. La discrezionalità di Heisterkamp si limita alle disposizioni del presente articolo.
- 7.4 Se il contratto di assistenza si estende anche a officine di fiducia, il cliente può contattare direttamente una di tali officine per programmare la manutenzione e altri lavori. Il cliente è tenuto a comunicare in modo non equivoco all'officina che il veicolo è soggetto a un contratto di assistenza stipulato con Heisterkamp. In caso di mancata comunicazione, la tariffa dell'officina di fiducia sarà addebitata al cliente.
- 7.5 Se il contratto di assistenza non si estende a officine di fiducia, o se il cliente non desidera utilizzare le officine previste dal contratto di assistenza, la manutenzione e/o altri lavori saranno eseguiti in un'altra officina indicata esclusivamente da Heisterkamp sulla base di condizioni dalla stessa approvate in anticipo. Per tutta la durata del contratto di assistenza, il cliente non potrà in nessun caso far eseguire lavori di manutenzione e/o altri lavori senza l'autorizzazione di Heisterkamp.
- 7.6 Heisterkamp non è mai obbligata a presentare i documenti di terzi di cui si è avvalsa, come ordini di lavoro, fatture o altri documenti relativi a servizi forniti da terzi.

Articolo 8 Conclusione ed esecuzione di contratti con i fornitori nell'ambito del Fleet Service

- 8.1 Ai fini dell'esecuzione del contratto di assistenza di cui all'articolo 7.1 dei presenti termini e condizioni generali, Heisterkamp chiederà ai fornitori di eseguire lavori sui veicoli dei propri clienti. Tra Heisterkamp e il fornitore verrà stipulato, ove possibile, un contratto quadro in base al quale il fornitore eseguirà una o più attività di manutenzione e/o altre attività su veicoli appartenenti a clienti di Heisterkamp. Quest'ultima può designare il fornitore come officina di fiducia.
- 8.2 Qualora un'officina di fiducia riceva direttamente da un cliente di Heisterkamp la richiesta di eseguire una manutenzione e/o altri lavori, tale officina, prima di eseguire il lavoro, invierà a Heisterkamp le fotografie delle parti del veicolo su cui deve intervenire e un preventivo del lavoro da eseguire. L'officina potrà iniziare i lavori solo dopo aver ricevuto da Heisterkamp un apposito numero d'ordine. Le disposizioni del presente articolo non si applicano a lavori che comportano un costo inferiore a 250 euro.
- 8.3 In tutti i casi in cui Heisterkamp stipula un contratto per l'esecuzione di lavori di manutenzione e/o altri lavori per i propri clienti con un fornitore che non è una officina di fiducia di Heisterkamp come indicato all'articolo 8.2, è necessario che venga stipulato un nuovo contratto tra il fornitore e Heisterkamp. Tale contratto comprenderà l'offerta e delle fotografie del lavoro da eseguire, sulla base delle quali Heisterkamp invierà al fornitore un numero d'ordine. L'offerta sul prezzo avanzata dal fornitore è vincolante e fissa.
- 8.4 Eventuali termini e condizioni generali applicate dal fornitore non influiranno in alcun caso sul rapporto o i contratti tra Heisterkamp e il suo fornitore.
- 8.5 Qualsiasi lavoro o costo aggiuntivo rispetto al preventivo di cui all'articolo 8.3 non potrà essere pagato, a meno che non sia stato preventivamente approvato per iscritto da Heisterkamp.
- 8.6 Salvo esplicita e diversa dichiarazione per iscritto, il fornitore garantisce che i materiali e le parti che fornisce sono originali, nuovi e sono stati correttamente immessi sul mercato. Inoltre, il fornitore garantisce che i servizi da lui prestati saranno eseguiti a regola d'arte.
- 8.7 Salvo diverso accordo, il lavoro svolto dal fornitore e le parti fornite sono soggetti a una garanzia generale di sei mesi, oltre all'eventuale garanzia del produttore. Ciò non si applica se la natura del lavoro non si presta all'adozione di tale periodo di garanzia, come nel caso di riparazioni urgenti o provvisorie, e a condizione che sia stato espressamente concordato.
- 8.8 Il contratto quadro tra Heisterkamp e il fornitore di cui all'articolo 8.1 viene stipulato per il periodo ivi indicato. Alla scadenza del termine previsto in tale contratto, o in sua assenza, il contratto quadro proseguirà per una durata indeterminata. Entrambe le parti possono porre termine al contratto quadro con un preavviso di tre mesi.

- 8.9** Il fornitore si impegna a rispettare la riservatezza sull'esecuzione del contratto con Heisterkamp o con il cliente di Heisterkamp. La riservatezza si applica in particolare all'identità del cliente di Heisterkamp e alle tariffe applicate. Il fornitore non è autorizzato a utilizzare immagini e/o altri marchi di Heisterkamp senza il suo permesso.

Articolo 9 Pagamenti

- 9.1** Il cliente è tenuto a versare la tariffa pattuita al momento concordato. In caso contrario, le fatture di Heisterkamp vanno pagate entro 30 (trenta) giorni. Termini di pagamento diversi (applicati dal cliente) non saranno accettati da Heisterkamp, se non espressamente concordati per iscritto. Per i pagamenti che Heisterkamp deve al fornitore, si applica un termine di pagamento di 30 giorni dal ricevimento di una fattura legalmente valida.
- 9.2** Al cliente (sia che si tratti di una ditta o meno) è esplicitamente proibito compensare i crediti che vanta nei confronti di Heisterkamp con le fatture da lui dovute. Non è inoltre permesso al cliente di sospendere i pagamenti. Se, contrariamente a questa clausola, il cliente procedesse comunque a compensare o sospendere i pagamenti, incorrerà in una penale immediatamente esigibile pari alla metà (50%) dell'importo compensato o sospeso, nonostante il suo obbligo di effettuare il pagamento completo dell'importo dovuto a Heisterkamp.
- 9.3** Heisterkamp ha il diritto di sospendere i pagamenti al proprio fornitore se il cliente non salda la fattura che gli è stata inviata da Heisterkamp.
- 9.4** Il termine di cui all'articolo 9.1 è stabilito ai sensi dell'articolo 6:83 sub a del Codice civile olandese. In caso di ritardo nel pagamento, il cliente sarà immediatamente messo in mora.
- 9.5** Se, ai sensi dell'articolo 8.3, il cliente è messo in mora, dovrà a Heisterkamp gli interessi commerciali legali più il 5% ai sensi dell'articolo 6:119a in combinato disposto con l'articolo 6:120(2) del Codice civile olandese, dal giorno in cui ha avuto inizio la messa in mora fino al giorno del completo pagamento. Il cliente dovrà inoltre versare a Heisterkamp le spese giudiziarie ed extragiudiziarie sostenute per costringerlo al rispetto dei suoi obblighi di pagamento. L'importo delle spese extragiudiziarie è fissato al 15% dell'importo dovuto, fatto salvo il diritto di Heisterkamp di chiedere un risarcimento supplementare. Heisterkamp ha il diritto di addebitare questi costi a partire dal momento in cui richiede il pagamento al cliente.

Articolo 10 Scelta della legge e del foro competente

- 10.1** Tutti i contratti per la fornitura di prodotti e/o l'esecuzione di servizi, così come tutti i preventivi a essi relativi, sono regolati dalla legge olandese.
- 10.2** Qualsiasi controversia relativa alla stipula, all'interpretazione o all'esecuzione del contratto o di ulteriori contratti che da esso possono derivare, così come qualsiasi altra controversia relativa o collegata al contratto, sia essa legale o di fatto, sarà sottoposta per la risoluzione al foro competente del Tribunale distrettuale di Overijssel.