

Due partner per una collaborazione leale

L'obiettivo dei soci dell'UPSA è agire in modo trasparente nei confronti dei clienti (ad es. inoltrare le informazioni relative a una eventuale sotto-commessa in conformità alla disposizioni di legge) e puntare a una collaborazione efficiente e di alta qualità.

Il GARAGE si impegna:

(ai sensi del [codice deontologico](#) dell'Unione professionale svizzera dell'automobile, UPSA)

- a svolgere e a garantire un lavoro di qualità.
- a fornire e a garantire ricambi, accessori e altri prodotti di alta qualità.
- a compilare una fattura dettagliata contenente le seguenti informazioni:
 - costi di ogni singolo intervento.
 - prestazioni fornite calcolate in conformità e sulla base di un calcolo (attenendosi ai tempi indicativi dell'importatore).
 - indicazione della manodopera in ore o FL (fattore lavoro).
 - prestazioni e manodopera in base ai prezzi esposti (obbligo di esporre i prezzi secondo SECO)
 - eventuali maggiorazioni per lavori svolti al di fuori del normale orario di lavoro.
 - costi dei singoli ricambi, ecc. (in conformità ai prezzi indicativi dell'importatore).
- a offrire al cliente in cerca d'aiuto una consulenza economica, utile e obiettiva.
- a comunicare, su richiesta del cliente (e con la sua approvazione), entro 14 giorni per iscritto al suo rappresentante del TCS o dell'UPSA tutte le informazioni relative ai lavori svolti, alle prestazioni fornite e alla fatturazione.

Il CLIENTE si impegna:

- a ritirare il veicolo riparato alla data concordata.
- a controllare al più presto e nella misura possibile i lavori sulla base della fattura e a segnalare immediatamente per iscritto al garage eventuali difetti riscontrati. Allo stesso modo, eventuali difetti riscontrati in un secondo tempo dovranno essere subito comunicati per iscritto al garage.
- a saldare la fattura in base agli accordi. Se la fattura viene contestata per il suo ammontare o in seguito ai difetti riscontrati e non è possibile giungere a un accordo valido:
 - le contestazioni devono essere comunicate al garagista, reclamate per iscritto e, prima di ricorrere [all'ufficio di conciliazione](#), attendere che sia trascorso il termine di risposta.

Quando contattare l'ufficio di conciliazione

Se il garage è socio dell'Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA) e il cliente è socio del Touring Club Svizzera (TCS), in caso di controversie che non possono essere risolte di comune accordo le parti si impegnano a contattare, prima di adire le vie legali, [l'ufficio di conciliazione](#) creato in comune dall'UPSA e dal TCS.

Il GARAGE si rivolge:

- all'ufficio centrale dell'UPSA, Wölflistrasse 5, casella postale 64, 3000 Berna 22 o direttamente al competente [ufficio di conciliazione](#).

Il CLIENTE si rivolge:

- al TCS, Consulenza mobilità, Buholzstrasse 40, 6032 Emmen. Il cliente è tenuto ad allegare alla descrizione scritta delle circostanze di fatto, l'ordine di riparazione, la fattura, una copia del reclamo scritto al garagista e della sua risposta.