

1. Ambiti di applicazione

Le presenti «Condizioni generali» si applicano ai contratti stipulati tra SV (Svizzera) SA (in prosieguo Fornitore di catering) e il cliente (in prosieguo Cliente) aventi ad oggetto l'erogazione di servizi di ristorazione (incluse tutte le prestazioni e le forniture correlate) da parte del Fornitore di catering in occasione di eventi organizzati dal Cliente, in particolare banchetti, seminari, convegni, feste aziendali, ricevimenti ecc. e precisamente anche con:

1. concessione in uso dei locali per eventi (in particolare sale di ristoranti, sale conferenza e per banchetti) da parte del Fornitore di catering; oppure
2. messa a disposizione dei locali per eventi da parte del Cliente; oppure
3. messa a disposizione dei locali per eventi da parte di terzi

Il Fornitore di catering eroga i propri servizi esclusivamente sulla base delle presenti Condizioni generali. Eventuali condizioni divergenti, in particolare anche le condizioni generali del Cliente, hanno efficacia solo se espressamente pattuite nel caso specifico.

Prevalgono sulle presenti Condizioni generali eventuali accordi speciali definiti nel contratto dell'evento/nell'offerta, segnatamente anche in caso di contrasto tra detti accordi speciali e le Condizioni generali e devono pertanto essere pattuiti separatamente e adottati come accordi speciali nel contratto dell'evento/nell'offerta.

2. Servizio del Fornitore di catering

Il Cliente affida il servizio di catering per eventi secondo necessità oppure conferisce un ordine permanente per servizi di catering ricorrenti (congiuntamente «Catering»), come da offerta dettagliata, esclusivamente a SV (Svizzera) SA («Fornitore di catering»).

Nella fornitura del catering, il Fornitore di catering si impegna a operare secondo diligenza. Avrà cura di svolgere il catering in modo puntuale e con piena soddisfazione del Cliente. La scelta delle pietanze e delle bevande sarà guidata da criteri di massima qualità.

3. Stipula del contratto

Il Fornitore di catering sottopone al Cliente un'offerta di catering dettagliata sulla base delle indicazioni fornite dal Cliente stesso. Dopo eventuale adeguamento dell'offerta, il Cliente conferma al Fornitore di catering, per via elettronica o cartacea, l'accettazione dell'offerta, che varrà come conferimento dell'ordine. In casi urgenti viene considerata vincolante anche l'accettazione verbale dell'offerta da parte del Cliente. In tal caso sarà il Fornitore di catering a emettere una conferma scritta con riferimento all'offerta.

In caso di mancata accettazione del Cliente entro il termine fissato dal Fornitore di catering, l'offerta decade.

In tutti i casi il contratto si perfeziona nel momento esatto della conferma scritta dell'ordine da parte del Fornitore di catering.

I dettagli dell'accordo tra il Cliente e il Fornitore di catering sono quindi esplicitati nella conferma scritta o elettronica dell'ordine e in eventuali allegati, i quali costituiscono parte integrante del contratto tra le parti (congiuntamente il «Contratto»).

4. Modifica del numero di persone

Il Cliente deve comunicare al Fornitore di catering eventuali modifiche del numero di persone superiori al 20% entro e non oltre 5 giorni prima dell'inizio dell'evento, se possibile in forma scritta.

Non si garantiscono modifiche oltre questo termine. Se il numero di persone è maggiore del numero concordato si cercherà di servire tutti i partecipanti, in base alle capacità.

Il numero definitivo dei partecipanti deve essere comunicato al più tardi entro 3 giorni lavorativi prima dell'evento. Tale numero di persone serve come base per la fatturazione. I partecipanti assenti vengono conteggiati a prezzo intero.

Eventuali modifiche al numero di persone possono inoltre comportare adeguamenti dei prezzi calcolati.

5. Modifiche di modesta entità

Il Fornitore di catering si riserva il diritto di modificare e adeguare opportunamente i propri servizi in caso di variazioni sopravvenute a breve termine nell'offerta di mercato dovute a carenza di prodotti o a rincari dei prezzi non preventivati.

6. Acconto

Il Fornitore di catering ha la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento di un acconto al momento della stipula del contratto. I dettagli sono disciplinati nell'offerta o nel contratto.

7. Storno

In caso di annullamento di un ordine da parte del Cliente, il Fornitore di catering fatturerà i seguenti costi:

- annullamento fino a 72 ore prima dell'evento: 50% del servizio pattuito;
- annullamento fino a 48 ore prima dell'evento: 100% del servizio pattuito.

I costi già sostenuti per fornitori terzi (fioristi, tecnici ecc.) che non possono più essere stornati vengono addebitati per intero.

8. Recesso del Fornitore di catering

Il Fornitore di catering ha la facoltà di recedere dal contratto dell'evento/dall'offerta per gravi motivi. Si è in presenza di un grave motivo ad esempio nel caso in cui

- un'autorizzazione necessaria non viene rilasciata o viene ritirata per ragioni imputabili al Cliente;

- il Cliente non versa l'acconto pattuito nel contratto entro i termini previsti;
- viene aperta una procedura fallimentare a carico del patrimonio del Cliente;
- i locali messi a disposizione dal Cliente non si presentano nelle condizioni pattuite nel contratto e ciò complica in modo rilevante il corretto e regolare svolgimento del servizio di ristorazione;
- dopo la stipula del contratto si constata che l'evento per il quale il Cliente ha conferito l'ordine mette a rischio la regolare operatività, la sicurezza o la reputazione del Fornitore di catering. Questo caso si verifica soprattutto laddove, al momento del conferimento dell'ordine, il Cliente non abbia sufficientemente informato il Fornitore di catering o gli abbia fornito informazioni non veritiere circa il vero scopo dell'evento.

Se il Fornitore di catering si avvale del predetto diritto di recesso, il Cliente è tenuto a risarcire al Fornitore di catering tutti i danni derivanti dal recesso.

Il recesso deve essere comunicato per iscritto.

9 Infrastruttura, pulizia e smaltimento dei rifiuti

9.1 Catering nei locali per eventi del Cliente

Salvo diverso accordo, il Cliente mette gratuitamente a disposizione del Fornitore di catering la seguente infrastruttura e si impegna a consegnarla puntualmente in condizioni idonee all'uso previsto e a riceverla nel medesimo stato:

- gli spazi necessari;
- l'arredo di base (tavoli, sedie, armadi ecc.);
- riscaldamento, acqua ed elettricità.

Il Fornitore di catering si occupa della pulizia del materiale di ristorazione. Salvo diverso accordo, il Cliente è inoltre responsabile della pulizia e dello smaltimento dei rifiuti.

Se durante il periodo di concessione dei locali o del materiale oppure durante l'erogazione del servizio da parte del Fornitore di catering si rileva un vizio nei locali o nel materiale fornito, il Cliente è tenuto a porvi immediatamente rimedio a proprie spese. Se la situazione lo richiede e il vizio viene rimediato dal Fornitore di catering, il Cliente è tenuto a risarcire al Fornitore di catering le spese sostenute dietro presentazione dei giustificativi di spesa.

Il Cliente deve accertarsi che gli spazi siano conformi alle normative antincendio.

I dispositivi tecnici e le decorazioni introdotti dal Cliente o da terzi devono essere conformi alle normative antincendio ed essere installati, montati o applicati in modo da non arrecare alcun rischio a terzi e da non pregiudicare l'erogazione del servizio da parte del Fornitore di catering.

9.2 Catering nei locali per eventi di SV

Qualora il Fornitore di catering e il Cliente abbiano pattuito che sia il Fornitore di catering a mettere a disposizione i locali dell'evento, si applica quanto segue:

1. Il Fornitore di catering è tenuto a mettere puntualmente a disposizione i locali dell'evento, ivi compresi i materiali necessari, in modo tale che l'evento possa tenersi correttamente e regolarmente, prima dell'inizio dell'evento nelle condizioni pattuite e a riservarli fino alla fine concordata dell'evento. L'eventuale utilizzo oltre il periodo concordato necessita di previa autorizzazione da parte del rispettivo interlocutore in loco.

2. Salvo consenso scritto ed esplicito, il Cliente non può avanzare alcuna pretesa di disporre di specifici spazi per eventi. Se per qualsivoglia ragione gli spazi per eventi pattuiti non dovessero essere disponibili, il Fornitore di catering si impegna a trovare una soluzione alternativa equivalente.
3. Eventuali prestazioni ulteriori da parte del Fornitore di catering per quanto riguarda la decorazione e altra dotazione tecnica (ad es. tecnica d'illuminazione, impianti di amplificazione ecc.) necessitano di esplicito accordo scritto tra il Fornitore di catering e il Cliente.
4. Se il Cliente mette a disposizione i propri dispositivi tecnici e le proprie decorazioni o incarica terzi di provvedervi, la responsabilità della corretta e puntuale installazione per il regolare svolgimento dell'evento e del successivo smontaggio è in capo al Cliente. Le spese che ne derivano sono a carico del Cliente. Il Fornitore di catering respinge espressamente qualsiasi responsabilità per pregiudizi alla qualità dell'evento, in particolare dei servizi del Fornitore di catering, dovuti a ritardi nell'installazione e nello smontaggio.
5. I dispositivi tecnici e le decorazioni introdotti dal Cliente o da terzi devono essere conformi alle normative antincendio ed essere installati, montati, applicati e smontati in modo da non arrecare alcun rischio a terzi e da non pregiudicare l'erogazione del servizio da parte del Fornitore di catering. Non è consentito incollare, colorare o affiggere nulla alle pareti, al soffitto e al pavimento. Il Fornitore di catering ha la facoltà di rimuovere dette installazioni, applicazioni e colorazioni addebitandone le spese al Cliente.
6. Il Fornitore di catering si fa carico della pulizia ordinaria dei locali e del materiale di ristorazione nonché dello smaltimento dei rifiuti. Eventuali lavori di pulizia straordinari vengono addebitati separatamente in fattura al Cliente.

9.3 Catering in locali per eventi di terzi

Se per circostanze locali gli spazi dell'evento vengono messi a disposizione da terzi, si applica quanto segue:

Il Cliente è tenuto a stipulare con i soggetti terzi gli accordi contrattuali necessari per l'utilizzo dei locali dell'evento.

Il Cliente deve accertarsi che l'accordo contrattuale con i soggetti terzi sia configurato in modo tale che il Cliente possa adempiere i propri obblighi derivanti dal punto 9.1.

10. Smarrimento e danneggiamento del materiale del Fornitore di catering

Se il Fornitore di catering mette a disposizione del materiale che gli deve essere restituito al termine dell'evento (ad esempio bicchieri, stoviglie, posate, biancheria da cucina ecc.), il Cliente è tenuto a restituire tutto il materiale integro al Fornitore di catering. Il Fornitore di catering è responsabile della pulizia del materiale restituito. Il Fornitore di catering ha la facoltà di addebitare eventuali smarrimenti e danneggiamenti causati dagli ospiti del Cliente.

11. Acquisto di prodotti e logistica

Il Fornitore di catering è responsabile dell'acquisto dei prodotti utilizzati per il catering. È responsabile della scelta e della qualità dei fornitori e assicura la necessaria organizzazione logistica.

Il Cliente si accerta che la consegna delle merci possa svolgersi in qualsiasi momento senza impedimenti. La presa in consegna dei prodotti è a carico del personale del Fornitore di catering.

L'acquisto avviene per conto del Fornitore di catering. Il Fornitore di catering si occupa pertanto di determinare le quantità, i prezzi e le modalità di pagamento nei confronti dei fornitori. Per ottimizzare i costi, il Fornitore di catering coordina e gestisce l'acquisto di prodotti a livello centrale. Il Fornitore di catering ottimizza l'onere logistico e mette a disposizione i sistemi di ordinazione idonei a tale scopo. In questo modo il Fornitore di catering ottiene sconti che vengono trasferiti ai clienti. Inoltre, il Fornitore di catering viene ricompensato dai fornitori per il suo lavoro di coordinamento mediante indennizzi conformi alla prassi di settore; tali indennizzi restano al Fornitore di catering. Dagli accordi tra il Fornitore di catering e i suoi fornitori non derivano pertanto obblighi e diritti per il Cliente.

12. Diritti di proprietà intellettuale ecc.

Tutti i diritti sulle idee, sulle proposte, sui progetti, sulle bozze, sulle immagini e sui testi presentati nonché sui sistemi di gestione impiegati rientrano nella proprietà intellettuale del Fornitore di catering.

13. Personale del Fornitore di catering

Il Fornitore di catering impiega il personale come da accordi. Le tariffe orarie applicabili sono esposte nell'offerta.

Tutto il personale impiegato dal Fornitore di catering è soggetto esclusivamente alle istruzioni impartite dal Fornitore di catering.

14. Assicurazioni/autorizzazione

Salvo diverso accordo, il Cliente è responsabile di porre in essere la necessaria protezione assicurativa contro danni alle cose e alle persone nonché di ottenere tutte le autorizzazioni necessarie in relazione all'evento.

Il Cliente risponde degli smarrimenti o dei danneggiamenti cagionati da collaboratrici e collaboratori, ospiti, altro personale ausiliario o dai partecipanti all'evento oppure da subappaltatori, agenti esecutori e procuratori del Cliente nello stesso modo in cui risponde per smarrimenti e danneggiamenti causati in prima persona.

15. Fatturazione e pagamento in contanti

Dopo lo svolgimento dell'evento il Cliente riceve dal Fornitore di catering una fattura da saldare entro 30 giorni dalla data della stessa, senza deduzioni. In caso di mancato rispetto di tale termine, il Fornitore di catering si riserva il diritto di addebitare interessi di mora nella misura del 5% annuo nonché spese di sollecito per un importo di CHF 50.

16. Protezione dei dati

Il Fornitore di catering si impegna a rispettare le disposizioni generali in materia di protezione e sicurezza dei dati. Il Fornitore di catering archivia i dati personali del Cliente e li utilizza per adempiere

i propri obblighi derivanti dal rapporto contrattuale con lo stesso. I dati dei clienti vengono trattati in modo confidenziale.

I dati possono essere inoltrati a terzi che possono trattare tali dati operando in qualità di agenti esecutori di determinati servizi su incarico del Fornitore di catering, evenienza in cui è possibile anche la trasmissione all'estero (Germania e Austria) dei dati. In questo caso si garantisce che i dati trasferiti siano sufficientemente protetti.

Le persone interessate hanno il diritto di consultare, richiedere la rettifica, la cancellazione e la limitazione dei dati archiviati che le riguardano.

17. Garanzia/assunzione del rischio e responsabilità

Il Fornitore di catering garantisce la qualità ineccepibile dei propri servizi. Il Cliente è tenuto a notificare eventuali obiezioni o vizi rispetto ai servizi durante o immediatamente dopo l'evento. Successivamente, tutti i servizi si intenderanno approvati.

La responsabilità del Fornitore di catering è esclusa nella misura consentita per legge.

Il rischio di deperimento casuale della merce durante il trasporto è a carico del Cliente.

18. Cause di forza maggiore

Se il Fornitore di catering è interamente o parzialmente impossibilitato ad adempiere i propri obblighi contrattuali a causa di un evento di forza maggiore, non gli può essere imputata alcuna violazione né inadempimento del contratto e viene esonerato da detti obblighi per il periodo e nella misura in cui le cause di forza maggiore impediscono l'erogazione dei suoi servizi. Con il termine «causa di forza maggiore» le parti intendono uno o più eventi imprevedibili e inevitabili che agiscono dall'esterno e che non possono essere arginati, incluse le loro conseguenze avverse. Sono cause di forza maggiore, a titolo esemplificativo: catastrofi naturali, come frane e smottamenti, eruzioni vulcaniche, terremoti, inondazioni, eventi meteorologici straordinari, tempesta, fulmine, slavine, ma anche calamità, epidemie, pandemie e altre diffusioni di malattie e le conseguenti misure imposte dalle autorità, come divieti, quarantene nonché disordini sociali di ampia portata, guerre civili, conflitti.

19 Modifica delle CG

Si applicano le CG nella versione di volta in volta vigente.

Il Fornitore di catering si riserva il diritto di adeguare e modificare le CG in qualsiasi momento. Eventuali modifiche delle CG verranno comunicate alla clientela nelle modalità più opportune, in particolare attraverso apposita pubblicazione sul sito web. Si invita pertanto a consultare regolarmente il sito web