

Condizioni di Servizi

Aggiornato a: settembre 2025

Le condizioni generali di vendita e resa, elencate di seguito, costituiscono parte integrante degli Accordi intercorrenti tra Dauphin Italia Srl ed i Clienti italiani. Le CCG si trovano in Internet all'indirizzo http://www.dauphin.it/AGB/Terms_and_Conditions_GB_I.pdf

1. Manuale d'istruzione tecnica

Ogni prodotto è accompagnato da un Manuale di Istruzioni, tradotto anche in lingua italiana, di cui si consiglia una attenta consultazione. Il Venditore deve garantire l'adempimento di questo servizio.

2. Termini di garanzia / servizi post vendita

I termini di garanzia assicurati dalla Bürositzmöbelfabrik Friedrich W. Dauphin GmbH & Co di Offenhausen (Norimberga) sono di 60 mesi che decorrono dalla data di consegna della merce al Cliente: per determinare la decorrenza della garanzia farà fede la data di consegna del documento di trasporto (DDT) fatta eventuale eccezione della clausola ed delle successive verifiche di cui al punto 10 di questa pagina. I termini di garanzia non sono applicabili in tutti quei casi in cui risulti evidente la non responsabilità del Venditore come ad esempio macchie, bruciature o, più in generale, per usura naturale del prodotto. La qualità progettuale dei prodotti Dauphin consente la rapida sostituzione di ogni componente, limitando al minimo i tempi di non utilizzo del prodotto. Le operazioni più complesse, tra cui la sostituzione dei regolatori pneumatici e delle imbottiture verranno effettuate solo da Tecnici Autorizzati Dauphin mentre quelle più semplici, tra cui la sostituzione delle ruote, potranno essere effettuate direttamente dal Cliente, in assoluta sicurezza, senza alcun rischio per le cose e le persone.

3. Modifiche tecniche ed estetiche dei prodotti

La società Dauphin HumanDesign® Group GmbH & Co. KG di Offenhausen (Norimberga), dal 1993 Certificata ISO 9001, si riserva il diritto di apportare tutte le modifiche che ritiene necessarie sempre che le stesse siano finalizzate al progresso tecnologico del prodotto.

4. Dimensioni dei prodotti

Le dimensioni dei prodotti sono state attentamente rilevate come evidenziato nel presente Listino, con riserva di una minima tolleranza dei valori.

5. Listino prezzi

Il presente Listino decorre dal 1 settembre 2025 ed è stato attentamente controllato con riserva di eventuali errori di compilazione. I prezzi sono espressi in Euro e sono IVA, trasporto e montaggio esclusi. Il presente Listino annulla e sostituisce ogni altro in circolazione.

6. Riserva della Proprietà

La merce consegnata, a cui fa riferimento l'ordine, resterà di proprietà di Dauphin Italia fino al buon fine del pagamento stesso.

7. Accettazione ordini

Tutti gli ordini, anche quelli definiti con gli Agenti della nostra società, sono da intendersi da noi accettati solo se confermati per iscritto. Nel caso di ordini che prevedono l'utilizzo di rivestimenti non di serie e dunque con materiali forniti direttamente dal Cliente, la nostra accettazione sarà subordinata al controllo della qualità del materiale stesso. In riferimento alla richiesta di finiture speciali di legni, parti plastiche e metalli, il Cliente dovrà fornire sempre un campione di formato minimo A4 che verrà inviato alle unità produttive in Germania, per la definizione del campione di prova. La conferma dell'ordine si intenderà definitiva solo se il campione sottoposto a prova sarà controfirmato dal Cliente in segno di integrale accettazione.

8. Modifiche/annullamento ordini

Qualsiasi modifica potrà essere esaminata esclusivamente prima che l'ordine del Cliente venga trasmesso alle unità produttive in Germania ovvero entro e non oltre due giorni decorrenti dalla ricezione dell'ordine da parte di Dauphin Italia. Trascorso tale termine, nel caso di modifica o annullamento dell'ordine, anche parziale, Dauphin Italia, a titolo di risarcimento dei costi sostenuti, avrà la facoltà di addebitare al Cliente un importo pari al 30% del valore del prodotto modificato o annullato.

9. Contributo spese di trasporto

Come contributo spese di consegna, vi verranno applicate le condizioni commerciali con Voi pattuite annualmente.

10. Termini di consegna/resa dei materiali

Per i prodotti di serie, provenienti dalle unità produttive in Germania, i termini di consegna indicativi sono, normalmente, entro 45 giorni dalla data di ricezione dell'ordine da parte di Dauphin Italia. La spedizione dei prodotti è eseguita da trasportatori di primaria importanza che garantiscono un Servizio di Qualità. La merce viene consegnata presso l'indirizzo indicato dal Cliente, piano terra, in solidi imballi di cartone. In opzione è possibile fornire al Cliente anche un servizio di montaggio, consegna ai piani, posizionamento, e smaltimento imballi: il costo aggiuntivo di tale servizio dovrà essere definito e sottoscritto, per accettazione da parte del Cliente, al momento dell'ordine stesso.

11. Reclami

Al momento della consegna, gli imballi dovranno essere sempre attentamente controllati nella loro integrità: nel caso in cui vengano riscontrate delle anomalie dovrà essere posta «una riserva scritta» sul documento di trasporto (DDT) per consentire alla nostra società la giusta rivalsa nei confronti del Trasportatore. Qualsiasi tipo di reclamo dovrà essere segnalato dal Cliente, anche per iscritto a Dauphin Italia Srl, Via Gaetano Crespi n. 12 – 20134 Milano entro e non oltre 5 giorni dalla data di ricezione del materiale.

Condizioni di garanzia

Aggiornato a: settembre 2025

1. Responsabilità in caso di materiale difettoso

La responsabilità in caso di materiale difettoso ed ogni altra responsabilità sono regolate dagli attuali Termini e Condizioni di vendita per i contratti con aziende («T & Cs») e si applicano alle forniture di prodotti di Dauphin alle aziende.
http://www.dauphin.it/AGB/Terms_and_Conditions_GB_L.pdf

2. Garanzia

A prescindere dalla sua responsabilità per materiale difettoso, Dauphin fornisce una garanzia di 5 anni sui prodotti a marchio Dauphin («Prodotti») ai Clienti con i quali conclude un contratto di fornitura. La garanzia è valida solo nella Repubblica Italiana e i diritti acquisiti con tale garanzia non sono trasferibili a terzi.

3. Periodo di garanzia

Il periodo di garanzia ha inizio con il trasferimento del rischio al Cliente come stabilito nel punto 8 dei «T & Cs». **La garanzia ha una validità di 5 anni (Sequel: 10 anni)**; se i prodotti vengono utilizzati per più di 8 ore al giorno (1 turno), il periodo di validità della garanzia si riduce secondo i dati indicati nella tabella (tra parentesi: per un periodo di garanzia di 10 anni):

Utilizzo		Periodo di garanzia in mesi
1 turno	(220 giorni lavorativi all'anno per 8 ore al giorno)	60 (120)
2 turno	(220 giorni lavorativi all'anno per 16 ore al giorno)	30 (60)
3 turno	(220 giorni lavorativi all'anno per 24 ore al giorno)	20* (40)
continuo	(365 giorni all'anno per 24 ore al giorno)	12*

* Esclusi i modelli progettati specificatamente per l'utilizzo continuo (collezioni 24 ore non-stop) per i quali vale un periodo di garanzia di 60 mesi a partire dal trasferimento del rischio al Cliente.

4. Servizi forniti in garanzia

I servizi forniti da Dauphin in garanzia sono i seguenti:

- ricambi necessari all'eliminazione di eventuali difetti saranno forniti gratuitamente (spedizione e imballaggio inclusi)
- un servizio mobile di assistenza al Cliente riparerà i prodotti sul posto o presso il Centro Assistenza.

I seguenti servizi sono forniti in garanzia (tra parentesi: per un periodo di garanzia di 10 anni):

Periodo digaranzia (mesi)	ricambi	spedizione e imballaggio	costi di viaggio assistenza clienti	manodopera assistenza clienti
0-24	gratuiti	gratuiti	gratuiti	
25-60 (120)	gratuiti	gratuiti	64 € (uscita)	64 €/h

Le cifre indicate sono da considerarsi IVA esclusa.

5. Valore massimo

I servizi in garanzia, secondo la precedente tabella, vengono forniti soltanto se al momento della richiesta di intervento, il valore indicato nel listino dei ricambi e/o servizi non supera complessivamente i 500 € iva esclusa. Nel caso in cui si superi questa cifra, Dauphin fatturerà per intero l'intervento e successivamente a seguito delle dovute verifiche delle operazioni effettuate, se in accordo con le disposizioni della garanzia, emetterà una nota di credito per il valore complessivo della fattura.

6. Ricorso ai servizi in garanzia e clausole di esclusione

Per usufruire della presente garanzia è indispensabile che il prodotto interessato sia montato in modo corretto nel rispetto del Manuale di funzionamento e di montaggio (foglio illustrativo del prodotto o sito web).
Per usufruire dei servizi in garanzia la Controparte è tenuta a inviare una segnalazione scritta, utilizzando il modulo di contatto presente sul sito web www.dauphin-group.com, entro e non oltre quattro settimane dal momento in cui l'anomalia è stata riscontrata ovvero avrebbe dovuto essere riscontrata, indicando il prodotto (per es. etichetta sulla parte inferiore della seduta o del pannello sotto

la seduta, sotto il piano del tavolo), la prova di acquisto e la descrizione del difetto (incl. materiale fotografico).

Per usufruire dei servizi in garanzia la Controparte è inoltre tenuta a segnalare l'anomalia il prima possibile, affinché non si verifichino danni conseguenti. Si esclude qualsiasi responsabilità per danni conseguenti.

Su richiesta dell'Assistenza Clienti di Dauphin, per poter fornire i servizi in garanzia il prodotto deve essere rispedito a Dauphin nella confezione originale (o equivalente); per i servizi prestati sul posto saranno messe in conto le spese di trasferta dell'Assistenza Clienti.

Dietro richiesta di Dauphin la Controparte è tenuta a documentare la sussistenza delle condizioni per la fornitura dei servizi in garanzia. Qualora Dauphin possa provare o abbia il dubbio oggettivamente giustificato che non vi siano le condizioni per il ricorso alla garanzia, Dauphin può negare i servizi in garanzia nella misura in cui la Controparte non sia in grado di provare la sussistenza delle suddette condizioni. I servizi in garanzia non saranno concessi per es. nei casi di uso improprio o interventi/manutenzione da parte di terzi, utilizzo non conforme alla destinazione d'uso, condizioni climatiche estreme, materiali forniti dal Cliente e mancata comunicazione del numero di commissione. Un riepilogo definitivo è reperibile alla pagina web seguente www.dauphin.it (rubrica CCG).

7. Conseguenze di richieste ingiustificate di servizi in garanzia

Qualora la Controparte richieda un intervento in garanzia per un difetto del prodotto pur in assenza delle condizioni per usufruire dei servizi forniti dalla presente garanzia volontaria oppure fornisca informazioni non corrette, le spese per la spedizione o il trasporto del prodotto saranno a carico della Controparte. La Controparte sosterrà in aggiunta le spese, inclusi eventuali costi della manodopera, per lo smontaggio o l'ispezione presso Dauphin o il trasporto di ritorno del prodotto.
Qualora la Controparte desideri comunque procedere alla riparazione, nonostante sia stata informata dell'esclusione della garanzia e dei costi previsti per tale riparazione, dovrà altresì sostenere le spese per i pezzi di ricambio e la manodopera. Qualora il difetto del prodotto oggetto di reclamo non fosse evidente al momento della consegna, Dauphin deciderà caso per caso se procedere alla correzione gratuitamente. In tal caso la Controparte non ha diritto alla correzione del difetto.

8. Prescrizione

Il diritto alla garanzia decade allo scadere del termine di garanzia. In caso di rivendicazioni avanzate entro i termini di garanzia nel rispetto delle condizioni di cui sopra alle quali Dauphin non ha ancora dato seguito, la prescrizione viene sospesa fino alla fornitura dei servizi in questione.

9. Esclusione della responsabilità

La garanzia offerta da Dauphin non copre i danni patrimoniali, i tempi di inattività, le apparecchiature a noleggio o in prestito, le spese di viaggio, il mancato guadagno o simili; la responsabilità di Dauphin è limitata al valore di acquisto del prodotto.

10. Accordi accessori

Non vi sono accordi accessori orali. Gli accordi accessori sono vincolanti solo se confermati per iscritto dal Responsabile della Gestione Qualità.

11. Validità

Questi termini e condizioni di garanzia si applicano a tutti i prodotti venduti da Dauphin ai Clienti durante il periodo di validità del presente Listino.

12. Foro competente

Unico foro competente per tutte le controversie sorte in relazione alla garanzia è Bolzano.

13. Legge applicabile

La legge applicabile è quella della Repubblica Italiana. E' esplicitamente esclusa l'applicazione della convezione delle Nazioni Unite sui contratti internazionali di compravendita dell'11 aprile 1980.