

TPLAY Sagl – Condizioni Generali di Garanzia

Attrezzature per parchi gioco e arredo urbano

Versione 1.0 2026 – Allegato alle offerte e conferme d'ordine

1. Oggetto e ambito di applicazione

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Garanzia (di seguito "Condizioni") disciplinano la garanzia sulle attrezzature per parchi gioco, sulle superfici e sugli elementi di arredo urbano forniti da Tplay Sagl (di seguito "Tplay") al Cliente, con o senza posa in opera.

1.2 Le Condizioni sono parte integrante di ogni offerta, conferma d'ordine e contratto di Tplay. Con l'accettazione dell'offerta o dell'ordine il Cliente dichiara di averle ricevute e accettate.

1.3 In caso di contrasto, prevalgono nell'ordine: accordi scritti specifici del singolo contratto; le presenti Condizioni; le eventuali condizioni del produttore richiamate al punto 4. Condizioni generali del Cliente si applicano solo se accettate per iscritto da Tplay.

1.4 Tplay opera quale distributore diretto dei costruttori dei prodotti forniti. La garanzia convenzionale è quella concessa dal rispettivo costruttore (punto 4) e viene trasferita al Cliente tramite Tplay.

2. Definizioni

- **Difetto:** vizio di materiale o di fabbricazione presente al momento della consegna, che compromette la funzionalità, la sicurezza o l'integrità strutturale del prodotto.
- **Integrità strutturale:** capacità di un componente di sostenere i carichi previsti senza rottura, deformazione permanente o perdita di stabilità.
- **Consegna:** data del verbale di consegna o, se Tplay esegue la posa, data del verbale di collaudo/accettazione dell'opera.
- **Parti soggette a usura:** componenti che, per loro natura, si consumano con l'uso normale (vedi punto 6.2).
- **Registro di manutenzione:** documento in cui il Cliente annota ispezioni, interventi e sostituzioni secondo la norma SN EN 1176-7 e il manuale del produttore.

3. Garanzia legale, garanzia del produttore e decorrenza

3.1 **Garanzia legale.** Tplay risponde dei difetti secondo il Codice delle obbligazioni svizzero (CO): artt. 197 ss. per la sola fornitura e artt. 367 ss. per la fornitura con posa in opera (contratto d'appalto). Se il contratto richiama la norma SIA 118, si applicano le relative disposizioni su verifica, avviso e prescrizione.

3.2 **Garanzia convenzionale del produttore.** Oltre alla garanzia legale, il Cliente beneficia della garanzia del costruttore secondo il punto 4. Tale garanzia copre esclusivamente i difetti di materiale e di fabbricazione, alle condizioni dei punti 5 e 6.

3.3 **Decorrenza.** Tutti i termini decorrono dalla data di Consegna (punto 2). Gli interventi in garanzia non prolungano né rinnovano il termine originario; i pezzi sostituiti sono garantiti per il periodo residuo del prodotto su cui sono montati.

3.4 **Prova della garanzia.** La garanzia è valida previa presentazione di: fattura o conferma d'ordine, certificato di conformità SN EN 1176 / EN 16630, verbale di consegna o collaudo e registro di manutenzione aggiornato.

4. Garanzia del costruttore

4.1 Per ogni prodotto valgono la durata e le condizioni della garanzia convenzionale concessa dal rispettivo costruttore (produttore), come riportate nel certificato di garanzia, nella scheda tecnica o nel manuale consegnati con la fornitura (di seguito "Documentazione del costruttore").

4.2 La durata della garanzia del costruttore può variare in base al materiale e alla funzione del componente, ad esempio strutture portanti, elementi mobili, pannelli, legno e trattamenti superficiali. Le durate applicabili sono quelle indicate nella Documentazione del costruttore di ciascun prodotto.

4.3 Tplay gestisce la garanzia del costruttore per conto del Cliente secondo la procedura del punto 7. Il Cliente indirizza ogni richiesta a Tplay e non direttamente al costruttore.

4.4 Se la Documentazione del costruttore non indica una durata per un componente, vale la garanzia legale del punto 3.1.

4.5 Le condizioni di validità e le esclusioni previste dal costruttore si aggiungono a quelle dei punti 5 e 6. In caso di divergenza sulla durata o sull'estensione della copertura, prevale la Documentazione del costruttore.

5. Condizioni di validità della garanzia

La garanzia è valida solo se il Cliente rispetta tutte le condizioni seguenti. Il mancato rispetto anche di una sola condizione fa decadere la garanzia per il componente interessato.

5.1 Installazione conforme. Montaggio, ancoraggio e fondazioni eseguiti da Tplay o da un installatore qualificato, secondo le istruzioni del produttore e le norme SN EN 1176-1/-7 e SN EN 1177 (zone di caduta e superfici antitrauma).

5.2 Ispezioni periodiche secondo SN EN 1176-7 e il manuale del produttore (dettagli operativi al punto 10):

Tipo di ispezione	Frequenza	Chi la esegue
Ispezione visiva ordinaria	Settimanale (giornaliera per aree molto frequentate o soggette a vandalismo)	Personale del gestore
Ispezione funzionale	Ogni 1–3 mesi	Personale del gestore istruito
Ispezione principale annuale	Ogni 12 mesi	Ispettore competente

5.3 Manutenzione. Serraggio della bulloneria, sostituzione delle parti usurate, pulizia e ripristino delle superfici secondo il manuale. I ricambi devono essere originali o approvati da Tplay.

5.4 Registro di manutenzione compilato, datato e firmato per ogni ispezione e intervento, da esibire su richiesta di Tplay.

5.5 Nessuna modifica non autorizzata per iscritto da Tplay: aggiunte, rimozioni, saldature, forature, verniciature o cambi di destinazione d'uso.

5.6 Uso conforme alla fascia d'età, al numero massimo di utenti e alle indicazioni riportate sulla targhetta del prodotto.

5.7 Messa fuori servizio. In presenza di un difetto che compromette la sicurezza, il Cliente deve interdire subito l'uso dell'attrezzatura. Danni conseguenti all'uso continuato dopo la scoperta del difetto non sono coperti.

6. Esclusioni e parti soggette a usura

6.1 Esclusioni. La garanzia non copre danni o difetti causati da:

- Atti vandalici, furti, incendi, urti di veicoli o altri eventi accidentali.
- Uso improprio o non conforme al punto 5.6 (es. adulti su giochi per la prima infanzia, superamento del numero di utenti).
- Installazione, ancoraggio o fondazioni non conformi al punto 5.1, se non eseguiti da Tplay.
- Ispezioni o manutenzione mancanti, insufficienti o non documentate nel registro (punti 5.2–5.4).
- Modifiche, riparazioni o ricambi non autorizzati da Tplay (punti 5.3 e 5.5).
- Eventi naturali straordinari: grandine, tempeste, alluvioni, frane, fulmini, carichi di neve superiori ai valori di progetto.

7. Agenti chimici o ambientali aggressivi: sale antigelo, prodotti di pulizia non idonei, ambienti marini o industriali non dichiarati in fase d'ordine.

8. Movimenti o cedimenti del terreno, ristagni d'acqua e fondazioni non eseguite da Tplay.

6.2 **Parti soggette a usura**, escluse dalla garanzia del costruttore, salvo diversa indicazione di quest'ultimo e salvo difetto di fabbricazione entro 2 anni:

- Corde (anche con anima in acciaio), reti e catene.
- Cuscinetti, boccole, giunti, snodi e molle.
- Sedili d'altalena, elementi in gomma e ammortizzatori.
- Superfici di scorrimento, rivestimenti antiscivolo e impugnature.
- Bulloneria, tappi e coperture di protezione.

6.3 **Alterazioni estetiche e naturali** che non compromettono sicurezza e stabilità:

- Graffi, abrasioni o scheggiature della verniciatura e dei pannelli HPL/HDPE.
- Variazioni di colore dovute ai raggi UV, comprese le differenze tra pezzi originali e ricambi.
- Ingrigimento del legno, fessurazioni superficiali, resinazioni e variazioni dimensionali dovute all'umidità, tipiche del legno naturale e della Robinia.
- Ossidazione superficiale di viteria o di parti in acciaio non strutturali.

6.4 **Danni indiretti**. Sono esclusi mancato utilizzo, perdita di esercizio, costi di sorveglianza, recinzione temporanea e ogni altro danno indiretto o consequenziale, nei limiti consentiti dalla legge.

7. Procedura di segnalazione e gestione del reclamo

7.1 Il Cliente deve segnalare per iscritto ogni difetto subito dopo la scoperta e comunque entro 10 giorni lavorativi, pena la decadenza (art. 201 CO, art. 370 CO). I difetti visibili alla consegna vanno indicati nel verbale di consegna o collaudo.

7.2 La segnalazione va inviata a Tplay Sagl, Ufficio Assistenza Tecnica, Via Gen. Guisan 13, 6900 Paradiso, e-mail customer-care@tplay.odoo.com, con il modulo dell'Allegato A o con gli stessi dati. Questo indirizzo apre automaticamente una pratica nel sistema di assistenza (helpdesk) di Tplay: solo le segnalazioni inviate a questo indirizzo hanno valore ai fini dei termini delle presenti Condizioni.

7.2bis **Livelli di urgenza e canali**. Ogni segnalazione indica il livello di urgenza; il canale e i tempi di presa in carico dipendono da esso:

Livello	Esempi	Azione immediata del Cliente	Canale	Presa in carico Tplay
1 – Pericolo immediato	Palo instabile, rottura di elementi portanti, spigoli vivi, parti sporgenti, ancoraggi divelti	Interdire subito l'attrezzatura (nastro, recinzione, cartello "Fuori servizio")	Telefono +41 91 210 13 70, poi conferma a customer-care@tplay.odoo.com entro 24 ore	Entro 1 giorno lavorativo
2 – Difetto senza pericolo immediato	Corrosione passante, fessure in pannelli HDPE/HPL, deformazioni, marciume del legno	Monitorare e annotare nel registro; interdire se il difetto peggiora	E-mail customer-care@tplay.odoo.com con Allegato A	Entro 3 giorni lavorativi
3 – Usura o ricambi	Corde, sedili, cuscinetti, bulloneria, tappi	Programmare la sostituzione secondo il punto 10	E-mail customer-care@tplay.odoo.com o richiesta d'offerta ricambi	Entro 5 giorni lavorativi

7.2ter **Segnalazioni del pubblico**. Si raccomanda al Cliente di esporre in ogni area gioco un cartello con il nome del gestore, un numero per segnalare guasti e il numero d'emergenza 144, come previsto dalla SN EN 1176-7. Le segnalazioni del pubblico vanno verificate dal Cliente e, se riguardano un difetto, inoltrate a Tplay secondo la tabella.

7.3 La gestione del reclamo segue queste fasi:

1. **Ricezione:** Tplay conferma per iscritto entro 3 giorni lavorativi e assegna un numero di pratica.
2. **Verifica documentale:** controllo di fattura, certificati, verbale di consegna e registro di manutenzione.
3. **Sopralluogo o perizia:** se necessario, Tplay o il produttore ispezionano il prodotto. Il Cliente garantisce l'accesso e non rimuove né ripara il componente prima della verifica, salvo esigenze di sicurezza documentate con foto.
4. **Esito:** Tplay comunica per iscritto se il difetto è coperto, motivando l'eventuale rifiuto con riferimento ai punti delle presenti Condizioni.
5. **Intervento:** per i difetti coperti, Tplay concorda con il Cliente tempi e modalità secondo il punto 8.

7.4 Se il difetto non è coperto, Tplay può fatturare i costi di sopralluogo e perizia secondo il tariffario in vigore, previo avviso al Cliente al momento della richiesta di sopralluogo.

8. Prestazioni in garanzia, costi e limiti di responsabilità

8.1 Per un difetto coperto, Tplay sceglie, a propria discrezione, tra riparazione e sostituzione del componente difettoso. Se entrambe risultano impossibili o sproporzionate, Tplay concede una riduzione del prezzo proporzionata al componente.

8.2 I costi sono ripartiti come segue:

Voce	Primi 2 anni dalla Consegna	Dal 3° anno fino al termine della garanzia del costruttore
Componente di ricambio	A carico di Tplay	A carico di Tplay
Trasporto del ricambio	A carico di Tplay	A carico di Tplay
Manodopera di smontaggio e montaggio	A carico di Tplay, se la posa è stata eseguita da Tplay	A carico del Cliente
Trasferta, mezzi d'opera, ripristino superfici	A carico di Tplay, se la posa è stata eseguita da Tplay	A carico del Cliente

8.3 I componenti sostituiti diventano di proprietà di Tplay o del produttore e vanno resi su richiesta.

8.4 La responsabilità complessiva di Tplay per ogni pretesa legata a un difetto è limitata al valore di fattura del prodotto difettoso. Sono fatte salve la responsabilità per dolo e colpa grave (art. 100 CO) e le disposizioni imperative della Legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti (LRDP).

8.5 Le presenti Condizioni non limitano i diritti del Cliente derivanti da norme imperative di legge.

9. Diritto applicabile, foro e disposizioni finali

9.1 Le presenti Condizioni sono regolate dal diritto svizzero, con esclusione della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci (CISG).

9.2 Foro competente esclusivo è Lugano, riservato il diritto di Tplay di agire presso il domicilio del Cliente e riservati i fori imperativi di legge.

9.3 Se una clausola risultasse invalida, le altre restano valide; la clausola invalida è sostituita da quella valida più vicina allo scopo originario.

9.4 Si applica la versione delle Condizioni in vigore alla data della conferma d'ordine. Tplay può aggiornarle per i contratti futuri; la versione vigente è indicata nell'intestazione di questo documento.

9.5 Fa fede il testo italiano. Eventuali traduzioni hanno valore informativo.

10. Procedure di manutenzione

La manutenzione è a carico del Cliente quale gestore dell'area e va eseguita secondo SN EN 1176-7, SN EN 1177, il manuale del produttore e le raccomandazioni dell'UPI. Questo punto descrive il minimo richiesto per mantenere valida la garanzia (punto 5).

10.1 Organizzazione. Il Cliente nomina un responsabile della manutenzione per ogni area, conserva in un unico fascicolo i documenti del punto 3.4 e il manuale del produttore, e tiene aggiornato il registro (Allegato B).

10.2 Controlli per frequenza – parchi gioco

Frequenza	Cosa controllare	Interventi tipici
Settimanale (visiva ordinaria)	Oggetti pericolosi (vetri, siringhe, rifiuti), danni evidenti da vandalismo, parti mancanti o rotte, livello e pulizia della superficie antitrauma, spazi liberi sgombri	Pulizia, rimozione di oggetti estranei, livellamento sabbia/ghiaia/cippato, interdizione se necessario
Ogni 1–3 mesi (funzionale)	Stabilità di strutture e pali, serraggio della bulloneria, usura di corde, catene, sedili, cuscinetti e snodi, gioco anomalo delle parti mobili, integrità di tappi e coperture	Serraggio, lubrificazione degli snodi dove previsto, sostituzione di tappi e piccole parti
Ogni 12 mesi (principale annuale)	Sicurezza complessiva: fondazioni e ancoraggi (anche con scavo a campione), corrosione, marciume del legno alla base dei pali, saldature, zone di caduta e altezza della superficie antitrauma secondo SN EN 1177, conformità alla SN EN 1176	Rapporto scritto di un ispettore competente con elenco delle non conformità e delle priorità
Dopo eventi straordinari	Grandine, tempeste, alluvioni, atti vandalici gravi	Ispezione funzionale immediata prima di riaprire l'area

10.3 Controlli per frequenza – arredo urbano (panchine, tavoli, cestini, rastrelliere, fioriere, recinzioni)

Frequenza	Cosa controllare	Interventi tipici
Mensile	Stabilità e ancoraggi, doghe rotte o scheggiate, viteria allentata, spigoli vivi, integrità dei contenitori	Serraggio, sostituzione delle doghe, pulizia
Ogni 12 mesi	Corrosione di parti metalliche, stato della verniciatura, degrado del legno, fondazioni	Ritocchi della verniciatura, trattamento del legno, sostituzioni

10.4 Interventi per materiale

- **Acciaio zincato o verniciato:** ritoccare entro 30 giorni graffi e scheggiature che scoprono il metallo, con prodotti indicati dal produttore.
- **Acciaio inox:** pulire con acqua e detergente neutro; non usare pagliette in acciaio al carbonio o prodotti a base di cloro.
- **Legno e Robinia:** mantenere libera dalla terra e dall'acqua stagnante la base dei pali; carteggiare le schegge; trattare con prodotti idonei se previsto dal manuale.
- **HDPE e HPL:** pulire con acqua e detergente neutro; rimuovere i graffiti con prodotti compatibili; non usare solventi aggressivi.
- **Superfici antitrauma sciolte:** ripristinare regolarmente lo spessore minimo e rinnovare il materiale contaminato.
- **Superfici antitrauma in gomma:** controllare distacchi, fessure e giunti; riparare subito i punti aperti per evitare inciampi.



10.5 Ricambi e personale. Le sostituzioni si eseguono solo con ricambi originali o approvati da Tplay (punto 5.3). Interventi su ancoraggi, fondazioni, parti portanti o elementi mobili vanno affidati a Tplay o a personale qualificato.

10.6 Servizio di manutenzione Tplay. Su richiesta, Tplay offre un contratto di ispezione e manutenzione periodica che include l'ispezione principale annuale e la tenuta del registro.

Allegato A – Modulo di segnalazione difetto

Campo	Da compilare a cura del Cliente
Cliente / Ente	
Persona di contatto, telefono, e-mail	
Luogo di installazione (indirizzo, nome del parco)	
N. fattura / conferma d'ordine Tplay	
Data di consegna o collaudo	
Prodotto (codice articolo, descrizione)	
N. di serie / targhetta identificativa	
Componente interessato	
Data di scoperta del difetto	
Descrizione del difetto	
Attrezzatura messa fuori servizio? (sì/no, data)	
Data dell'ultima ispezione principale annuale	

Allegati obbligatori:

- ☐ Foto del difetto (dettaglio e vista d'insieme)
- ☐ Foto della targhetta identificativa
- ☐ Copia del registro di manutenzione degli ultimi 12 mesi
- ☐ Copia della fattura o conferma d'ordine

Luogo e data: _____ Firma e timbro: _____

Allegato B – Scheda tipo del registro di manutenzione

Area gioco / ubicazione: _____ Responsabile della manutenzione: _____

Data	Tipo di controllo (settimanale / funzionale / annuale / straordinario)	Attrezzatura o elemento (codice, n. di serie)	Esito e anomalie riscontrate	Intervento eseguito o richiesto	Livello di urgenza (1–3)	Segnalato a Tplay (data, n. pratica)	Nome e firma

Conservare il registro per tutta la durata della garanzia più lunga applicabile (punto 4) e allegare i rapporti delle ispezioni principali annuali.