

CONDIZIONI GENERALI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE

(Verder Scientific S.r.l., Pedrengo (BG))

Integralmente disponibile su www.verder-scientific.com/terms-conditions**1. Ambito di applicazione**

- 1.1** Le presenti condizioni generali per il servizio e la manutenzione (di seguito le "Condizioni Generali") si applicano a tutti gli atti giuridici, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
- piani di assistenza (di seguito "piani di assistenza");
 - servizi singoli, come offerti e/o ordinati caso per caso (di seguito un "Servizio Singolo"), ad esempio manutenzione preventiva/correttiva (riparazioni), calibrazione, formazione, qualifica/validazione;
 - altre tipologie di accordi di servizio (di seguito un "Contratto di assistenza"); come stipulati tra Verder Scientific S.r.l. (di seguito "Fornitore del Servizio") e il suo cliente (di seguito il "Cliente").
- 1.2** Eventuali deroghe alle presenti Condizioni Generali si applicheranno solo se concordate tra le Parti in un contratto scritto o se il Fornitore del Servizio ha confermato tali deroghe per iscritto. Con la presente, l'applicabilità delle condizioni generali del Cliente è espressamente esclusa.
- 1.3** In caso di nullità totale o parziale, o comunque di invalidità, di una o più disposizioni delle presenti condizioni, le altre disposizioni rimarranno valide ed efficaci. Le Parti redigeranno una nuova disposizione in conformità con lo spirito delle presenti condizioni.
- 1.4** In aggiunta alle presenti Condizioni Generali per l'Assistenza e la Manutenzione, si applicano in ogni momento le Condizioni Generali di Vendita e Consegna del Gruppo Verder.

2. Piani di Assistenza

- 2.1** Il Fornitore del Servizio offre due tipologie di Piani di Assistenza che il Cliente può acquistare: una versione Basic e una versione Advanced.
- 2.2** L'ambito dei servizi inclusi in questi Piani di Assistenza comprende:
- a) Manutenzione preventiva dei prodotti coperti, eseguita in conformità alle specifiche del produttore e al protocollo di manutenzione del prodotto, una volta ogni 12 mesi. Inoltre, il Cliente ha la possibilità di aggiungere ulteriori visite di manutenzione preventiva, con un costo aggiuntivo, secondo le proprie esigenze operative.
 - b) Sconto su parti di ricambio e parti soggette a usura necessarie, ore di lavoro per le riparazioni fuori dal periodo di garanzia, servizi di formazione e qualifica/validazione. Esclusi: materiali di consumo, inoltre per Retsch - piastre di usura, mascelle, contenitori di macinazione, set di macinazione, sfere di macinazione, setacci inferiori, setacci ad anello, utensili di taglio, rotor. Per Carbolite Gero - qualsiasi componente che entri in contatto con il materiale del cliente o con i gas prodotti dal campione. Per QATM / QNESS - penetratori in diamante, porta sfere, lenti, blocchi di prova di durezza.
 - c) Lo sconto si applica solo a parti e servizi relativi ai prodotti coperti dal Piano di assistenza. Per usufruire dello sconto, il Cliente è tenuto a fornire il numero del Piano di Assistenza/contratto come riferimento al momento dell'ordine di parti o servizi direttamente.
 - d) Percentuale di sconto applicabile: Piano Basic = 7,5%, Piano Advanced = 15%
 - e) Se il Piano di Assistenza viene sottoscritto entro 12 mesi dall'acquisto dei prodotti coperti, il periodo di garanzia concesso è di 24 mesi se il Cliente acquista un Piano Basic e di 36 mesi se il Cliente acquista un Piano Advanced. Si applicano le disposizioni di garanzia delle Condizioni Generali di Vendita e Consegna.
 - f) Aggiornamenti software gratuiti durante la durata del contratto (non include la riqualificazione del software).
 - g) Assistenza gratuita telefonica o via internet in caso di problemi tecnici con i prodotti coperti (Assistenza Tecnica Remota).
 - h) Assistenza gratuita telefonica o via internet riguardante il corretto funzionamento e l'uso dei prodotti coperti (Assistenza Utente & Applicativa).
 - i) In aggiunta a questi servizi, solo il Piano Advanced include:
 - Trattamento prioritario rispetto ai Clienti senza accordo per tutte le richieste di assistenza (ad esempio, pianificazione ed erogazione del supporto tecnico come manutenzione preventiva, risoluzione dei problemi, riparazioni, ticket di assistenza, ecc.)
 - Obiettivo di Prima Risposta entro 24 ore. Questo obiettivo di Prima Risposta è una stima indicativa e non costituisce termine essenziale. Il Fornitore del Servizio non è responsabile per ritardi nell'erogazione del servizio, si applica la clausola 7.2. L'Obiettivo di Prima Risposta significa che, entro 24 ore dalla richiesta di assistenza inviata dal Cliente tramite l'indirizzo email ufficiale di assistenza, il Fornitore del Servizio provvederà a:
 - Confermare la ricezione della richiesta;
 - Qualificare la richiesta come critica o non critica;
 - Fornire una prima risposta qualificata.

3. Prezzi, Fatturazione, Termini di Pagamento

- 3.1** I prezzi, i compensi e le tariffe orarie concordati (di seguito le "Tariffe") escludono, ove applicabile, i costi di viaggio e di imballaggio, le tasse e i costi di consegna e di sdoganamento per l'esportazione, salvo diverso accordo specifico.

- 3.2** Se il Cliente stipula un Piano di Assistenza o un altro Contratto di Assistenza, la quota annuale di base e le tariffe aggiuntive concordate (di seguito denominate "Tariffa Annuale Totale") sono dovute anticipatamente (cioè annualmente all'inizio dell'anno), salvo diverso accordo specifico.

- 3.3** Le tariffe per i Servizi Singoli sono dovute immediatamente dopo l'esecuzione di tali servizi singoli.

- 3.4** Tutte le tariffe saranno fatturate dal Fornitore del Servizio al Cliente con un termine di pagamento di 30 giorni senza riduzioni. Eventuali contestazioni da parte del Cliente possono essere presentate al Fornitore del Servizio per iscritto entro 14 giorni dalla data di fatturazione.

- 3.5** Per lavori effettuati al di fuori dell'orario lavorativo ordinario o in caso di impegno aggiuntivo (ad esempio, a causa dell'impiego di più tecnici di assistenza o di un aumento imprevedibile delle attività di manutenzione/riparazione), il Fornitore del Servizio ha il diritto di addebitare costi aggiuntivi.

- 3.6** Il Cliente rinuncia espressamente al diritto di compensazione, salvo che il credito sia riconosciuto o non contestato. È altresì escluso l'esercizio di qualsiasi diritto di ritenzione nei confronti delle richieste del Fornitore del Servizio.

4. Indicizzazione dei Prezzi

- 4.1** Tutti i prezzi (incluse tariffe, compensi e corrispettivi orari) sono soggetti a indicizzazione annuale, sulla base dell'indice dei prezzi alla produzione applicabile nel Paese in cui il Fornitore ha la propria sede legale.
- 4.2** Il Fornitore del Servizio si impegna a comunicare al Cliente la percentuale specifica di indicizzazione applicabile.

5. Durata del Contratto e Recesso

- 5.1** Qualora il Cliente sottoscriva un Piano di Assistenza o altro Contratto di Assistenza con il Fornitore del Servizio, tale accordo potrà essere risolto dal Cliente mediante comunicazione scritta: in caso di durata indeterminata, con un preavviso di almeno tre mesi; in caso di durata determinata, alla scadenza del termine pattuito, con un preavviso di almeno tre mesi.
- 5.2** Qualora il Contratto di assistenza a durata determinata non venga disdetto nei termini previsti, esso si rinnoverà automaticamente per un periodo di pari durata, senza necessità di conferma scritta o altra formalità.
- 5.3** La durata del Piano di Assistenza è pari a due anni (24 mesi) dalla data di accettazione, salvo diverso accordo tra le Parti. Alla scadenza, il Piano di Assistenza si rinnoverà automaticamente per periodi successivi di 12 mesi, salvo disdetta.
- 5.4** Il Fornitore del Servizio ha facoltà di risolvere il contratto, in tutto o in parte, senza preavviso, o di rifiutare l'esecuzione delle prestazioni, nei seguenti casi:
- a) qualora interventi di manutenzione o riparazione siano stati eseguiti da terzi, oppure il Cliente abbia trasferito la proprietà, il possesso o l'uso del dispositivo a terzi;
 - b) per dispositivi per i quali non siano più disponibili parti di ricambio funzionali e non sia possibile fornire una soluzione sostitutiva a costi economicamente sostenibili;
 - c) qualora il dispositivo sia stato modificato rispetto allo stato originario di consegna, salvo che la modifica sia stata effettuata previa consultazione con il Fornitore e da quest'ultimo approvata per iscritto;
 - d) in caso di ritardo nei pagamenti dovuti per riparazioni, forniture di parti di ricambio, interventi di manutenzione, ecc., e il Cliente non abbia provveduto al saldo nonostante sollecito;
 - e) qualora i dispositivi siano stati danneggiati da incidente, uso improprio, furto o altri eventi quali incendio o danni da acqua.

6. Attrezzature Aggiuntive

- 6.1** Il Cliente può, in qualsiasi momento, richiedere al Fornitore di aggiungere nuove e/o ulteriori attrezzature al Contratto di Assistenza o al Piano di Assistenza.
- 6.2** Il Fornitore del Servizio accetterà tali nuove e/o ulteriori attrezzature esclusivamente qualora: siano state fornite direttamente dal Fornitore del Servizio; oppure siano state precedentemente fornite dal Fornitore del Servizio e siano state oggetto di assistenza e manutenzione da parte del Fornitore del Servizio stesso e/o da un partner di manutenzione certificato dal Fornitore del Servizio.
- 6.3** Prima di accettare l'inserimento di attrezzature aggiuntive, il Fornitore del Servizio si riserva il diritto di ispezionare le attrezzature e verificarne lo stato di manutenzione.

7. Esecuzione dei Servizi

- 7.1** I Servizi possono includere, se contrattualmente previsti:
- Manutenzione preventiva (programmata periodicamente o non programmata);
 - Manutenzione correttiva: diagnosi dei problemi e riparazione (presso la sede del Cliente o presso la sede del Fornitore del Servizio);

CONDIZIONI GENERALI PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE

(Verder Scientific S.r.l., Pedrengo (BG))

Integralmente disponibile su www.verder-scientific.com/terms-conditions

- Supporto e consulenza (in presenza, telefonicamente o online);
- Supporto software (inclusi aggiornamenti e risoluzione di problematiche);
- Formazione e messa in servizio;
- Servizi di calibrazione;
- Servizi di qualificazione/validazione.

7.2 Tutti i servizi, inclusi quelli compresi nei Piani di Servizio offerti, sono erogati durante il normale orario lavorativo, dal lunedì al venerdì, esclusi i fine settimana, i giorni festivi e i periodi di chiusura aziendale.

7.3 Durante l'esecuzione dei servizi:

- a) Il Cliente è e rimane responsabile delle attrezzature;
- b) Il Cliente dovrà garantire che le attrezzature siano pronte e accessibili in tempo utile per consentire l'esecuzione dei servizi.
- c) Il Fornitore si impegna a eseguire i servizi tramite personale tecnico qualificato, dotato delle competenze e delle abilitazioni necessarie, in conformità alle normative vigenti;
- d) Il Fornitore fornisce gli strumenti necessari per l'esecuzione dei servizi, salvo che il Cliente li metta a disposizione nell'ambito degli obblighi di cooperazione;
- e) Il Cliente garantisce la disponibilità e fornisce gratuitamente tutti i materiali di consumo e le infrastrutture necessarie per consentire l'esecuzione dei servizi senza ulteriori predisposizioni, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, energia, acqua, aria compressa, impianti di sollevamento;
- f) Il Cliente garantisce che il Fornitore possa eseguire i servizi in modo continuo e senza interruzioni o interferenze. In caso di interruzioni o ritardi dovuti a cause non imputabili al Fornitore, il Cliente sarà responsabile nei confronti del Fornitore per tutti i costi aggiuntivi, inclusi quelli di mobilitazione e smobilitazione. Eventuali termini di completamento concordati saranno prorogati;
- g) Il completamento dei servizi avverrà al termine della loro piena esecuzione. Il Cliente non è autorizzato a utilizzare le attrezzature prima del completamento;
- h) Il completamento sarà documentato in un apposito report, nel quale saranno riportate eventuali osservazioni e/o commenti;
- i) Aspetti o difetti di lieve entità che non impediscono il funzionamento effettivo delle attrezzature non precluderanno il completamento. Tali aspetti o difetti saranno risolti dal Fornitore entro un termine ragionevole;
- j) Il Cliente è responsabile del rispetto e dell'applicazione delle normative vigenti in materia di sicurezza. Il Fornitore si impegna a rispettare tali normative, nonché eventuali specifiche aggiuntive fornite dal Cliente, in particolare quelle relative alla sicurezza aziendale;
- k) Il Fornitore non è obbligato a prestare i servizi qualora rischi specifici, in particolare legati al dispositivo, ne impediscano l'esecuzione. Il Fornitore informerà tempestivamente il Cliente dei motivi. Qualora le condizioni di sicurezza possano essere ripristinate in tempi brevi, il Fornitore eseguirà i servizi immediatamente dopo, previo pagamento delle spese aggiuntive documentabili;
- l) Smaltimento dei rifiuti: Il Cliente è responsabile dello smaltimento di eventuali rifiuti generati in relazione all'esecuzione dei servizi, in particolare dei materiali classificati come pericolosi.

8. Date di Consegna / Esecuzione dei Servizi

- 8.1** Le date, i termini o i periodi di consegna e/o di esecuzione avranno efficacia a decorrere dalla conferma scritta da parte del Fornitore del Servizio e dal rispetto, da parte del Cliente, di tutte le condizioni contrattualmente previste, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il pagamento anticipato.
- 8.2** Le date, i termini o i periodi relativi all'esecuzione dei servizi sono da intendersi come stime approssimative e non vincolanti. Nessuna di tali scadenze costituirà termine essenziale ai sensi dell'art. 1457 c.c. In nessun caso il tempo sarà considerato elemento essenziale del contratto. La responsabilità del Fornitore per eventuali ritardi nell'esecuzione è in ogni caso limitata ai costi e ai danni fino a un massimo del 2,5% dei corrispettivi fatturati.
- 8.3** Qualora il Cliente annulli appuntamenti già programmati o posticipi la fascia oraria concordata con un preavviso inferiore a 48 ore rispetto all'appuntamento, il Fornitore avrà diritto di addebitare i costi in conformità al listino prezzi dei servizi applicabile.

9. Manutenzione

- 9.1** La manutenzione preventiva (in conformità alla norma DIN 31051) consiste nel processo volto a garantire e mantenere la funzionalità di un prodotto per un determinato periodo di tempo. Al contrario, la manutenzione correttiva/riparazione comporta la sostituzione di componenti e/o unità funzionali difettose.
- 9.2** L'ambito della manutenzione di ciascun dispositivo è determinato sulla base dell'esperienza del Fornitore del Servizio. Da ciò derivano la frequenza degli interventi (intervallo temporale tra le manutenzioni) e le attività da eseguire. L'ambito della manutenzione può variare da un intervallo all'altro sia in termini di attività che di durata.

9.3 La manutenzione preventiva viene eseguita in conformità alle specifiche del produttore e al protocollo di manutenzione del prodotto.

9.4 Le date della manutenzione saranno concordate con il Cliente. La pianificazione regolare della manutenzione dipende dall'intensità d'uso delle attrezzature.

9.5 Il Fornitore dei Servizi si riserva il diritto di anticipare o posticipare l'intervallo di manutenzione effettiva fino a un massimo di tre mesi, a propria discrezione.

9.6 Qualora il Cliente desideri un intervento di manutenzione non programmato, dovrà informare il Fornitore dei Servizi con almeno due settimane di preavviso.

9.7 Il Cliente dovrà mettere a disposizione tutta la documentazione tecnica aggiornata necessaria per l'esecuzione della manutenzione concordata (quali disegni, descrizioni, schemi e istruzioni aggiornati), nonché il registro di funzionamento del dispositivo. Eventuali modifiche apportate al dispositivo o al suo utilizzo dovranno essere debitamente documentate.

9.8 Il Fornitore redigerà un report scritto di manutenzione, contenente i risultati dell'intervento e le azioni intraprese, nonché, ove richiesto e previsto dai servizi concordati, la documentazione IQ, OQ e/o PQ.

9.9 Il Cliente rimane pienamente e esclusivamente responsabile della cura quotidiana necessaria delle attrezzature. Il Cliente dovrà mantenere un registro relativo al funzionamento e alla cura delle attrezzature.

9.10 Il Cliente non potrà eseguire autonomamente interventi di manutenzione (né farli eseguire da terzi) senza il previo consenso scritto del Fornitore dei Servizi.

9.11 Qualora, durante la manutenzione, venga rilevata la necessità di ulteriori interventi, riparazioni e/o sostituzioni, il Fornitore dei Servizi fornirà al Cliente un preventivo scritto per accettazione.

10. Manutenzione Correttiva / Riparazioni

10.1 Le riparazioni saranno eseguite sulla base di una diagnosi preventiva del problema e di una consulenza tecnica, comprensiva di una stima preliminare dei costi di riparazione.

10.2 I costi di riparazione saranno fatturati in base ai costi effettivi sostenuti (ossia tempo impiegato secondo la tariffa oraria, più i ricambi utilizzati), oppure secondo un importo forfettario concordato preventivamente.

10.3 La consegna di qualsiasi attrezzatura da parte del Cliente al Fornitore per riparazione, trattamento o lavorazione avverrà con resa DDP (Delivered Duty Paid - Reso sdoganato, dazi pagati) presso lo stabilimento del Fornitore, secondo gli Incoterms nella loro ultima edizione, salvo diverso accordo tra le Parti.

10.4 Eventuali garanzie si applicano esclusivamente alla parte dell'attrezzatura riparata e/o sostituita. In caso di uso corretto e funzionamento in turno singolo, la garanzia è di 12 mesi sull'ambito della riparazione, con esclusione delle parti soggette a usura. Si applicano le disposizioni di garanzia contenute nelle Condizioni Generali di Vendita e Consegna.

10.5 Qualora, in base allo stato dell'attrezzatura o alla causa dei danni, ciò risulti giustificato, il Fornitore ha il diritto, in conformità alla clausola 11.7, di escludere qualsiasi garanzia.

11. Garanzia e Responsabilità

11.1 Il Fornitore garantisce che i servizi saranno eseguiti con la dovuta diligenza e in conformità agli standard professionali.

11.2 Si applicano le disposizioni di garanzia contenute nelle Condizioni Generali di Vendita e Consegna. La garanzia è esclusa qualora interventi di manutenzione o riparazione siano stati eseguiti da terzi, oppure il Cliente abbia trasferito la proprietà, il possesso o l'uso del dispositivo a terzi.

11.3 Il Fornitore dei Servizi si impegna a porre rimedio a eventuali difetti nell'esecuzione dei servizi, ripetendo le prestazioni e, se necessario, riparando i danni causati.

11.4 La responsabilità del Fornitore dei Servizi per tali difetti è limitata agli obblighi di rimedio sopra indicati. Tutte le attrezzature rimangono coperte dalla garanzia standard concessa al momento della consegna, inclusi eventuali limiti ed esclusioni.

11.5 La responsabilità massima del Fornitore dei Servizi derivante da o connessa al Piano di Assistenza, a qualsiasi altro accordo e/o all'esecuzione dei servizi, sia essa contrattuale, extracontrattuale o di altra natura, sarà limitata agli importi fatturati e/o dovuti, oppure a EUR 20.000, a seconda di quale dei due importi sia inferiore.

11.6 In nessun caso il Fornitore sarà responsabile per danni indiretti, consequenziali, punitivi o esemplari, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, perdita di profitto o fatturato, perdita di contratti o costi da fermo impianto.

11.7 Nessuna delle limitazioni e/o esclusioni di responsabilità sopra indicate si applica in caso di frode, colpa grave o dolo del Fornitore, violazione di norme di ordine pubblico o in caso di lesioni personali o morte.