

TERMS & CONDITIONS

Le presenti Condizioni Generali sono strutturate come segue:

- Parte A (disposizioni generali) si applica a tutte le operazioni, eccetto ove una disposizione delle parti B e C applicabili contenga una disciplina contrastante (oltre a meramente aggiungere ulteriori dettagli), che in tal caso prevale;
- le Parti B e C contengono specifiche disposizioni applicabili relative alla fornitura di prodotti e servizi di programmazione di software con o senza l'installazione (Parte B), e singoli ordini di assistenza e contatti di assistenza (Parte C);
Le presenti Condizioni Generali sono fornite in tedesco, inglese e altre lingue. Solo i testi in tedesco ed inglese sono giuridicamente vincolanti ed autorevoli. Hanno pari valore. Le traduzioni delle presenti CONDIZIONI GENERALI in altre lingue sono esclusivamente per comodità e non sono giuridicamente vincolanti.

A. Disposizioni Generali

1. Oggetto delle Condizioni Generali

1.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutte le operazioni tra Kardex Italia Spa ("KARDEX") ed il cliente, salvo espressamente concordato per iscritto altrimenti.
1.2. All'effettuazione di un ordine d'acquisto da parte del cliente, si ritiene che le presenti Condizioni Generali siano accettate, e si applicheranno anche alle future operazioni con il cliente.
1.3. Qualsiasi condizione contrastante, contraddittoria o integrativa del cliente si applica esclusivamente qualora espressamente accettata da KARDEX per iscritto.
1.4. Qualsiasi modifica e integrazione al contratto deve essere effettuata per iscritto. Tutti gli accordi e le dichiarazioni giuridicamente vincolanti delle parti richiedono una conferma scritta da parte di KARDEX.
1.5. KARDEX ha il diritto di modificare in qualsiasi momento le Condizioni Generali. Si applica la versione attuale al momento dell'ordine di acquisto. In caso di relazioni contrattuali continuative, la bozza delle Condizioni Generali modificate sarà inviata al cliente per iscritto entro un mese prima della data proposta della loro stipula. Si ritiene che il cliente abbia espresso il proprio consenso alle modifiche qualora non le abbia rifiutate entro la data programmata per la loro stipula. Le Condizioni Generali modificate si applicheranno in tal caso a qualsiasi ulteriore operazione tra le parti.
1.6. Le disposizioni generali delle presenti Condizioni Generali (Parte A) si applicano a tutte le operazioni e relazioni giuridiche tra le parti salvo altrimenti dichiarato nelle specifiche disposizioni (Parti B e C) o concordato per iscritto.
1.7. Il termine "Prodotto(i)" utilizzato nella Parte A è singolarmente definito per ciascuna delle Parti B e C. Il significato del presente termine nella Parte A avrà pertanto il significato come definito nella Parte B e C applicabile.

2. Offerte da KARDEX

2.1. Salvo espressamente concordato altrimenti, le offerte da KARDEX non sono vincolanti; altrimenti, le offerte sono valide per 60 giorni. Si ritiene che una dichiarazione da parte del cliente costituisca un'accettazione solo se è pienamente conforme all'offerta KARDEX.
2.2. Un contratto è validamente concluso solo se KARDEX (i) confermi l'ordine per iscritto o (ii) inizi ad adempiere il contratto consegnando i Prodotti o fornendo il servizio.
2.3. In nessun caso il silenzio da parte di KARDEX in riferimento ad una controfferta da parte del cliente sarà interpretato alla stregua di una dichiarazione di accettazione.
2.4. I documenti relativi alle offerte e conferme di ordini, come illustrazioni, disegni, i dettagli di peso e misura, sono vincolanti esclusivamente qualora ciò sia stato espressamente concordato per iscritto. Salvo altrimenti concordato per iscritto, le brochure ed i cataloghi non sono vincolanti.

3. Documenti Forniti

Ciascuna parte conserva tutti i diritti sui piani e documenti tecnici che ha fornito all'altra parte. La parte destinataria riconosce tali diritti, e non renderà disponibili tali documenti, in tutto o in parte, a qualcuno già terzo senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte, né li utilizzerà al di fuori dell'ambito dell'oggetto per il quale sono stati forniti. Ciò si applica anche a seguito della cessazione della relazione commerciale e nonché nel caso in cui nessun contratto sia concluso tra le parti.

4. Prezzi e Condizioni di Pagamento

4.1. Tutti i prezzi sono al netto dell'IVA.
4.2. Salvo altrimenti concordato per iscritto nelle successive disposizioni specifiche, le fatture da parte di KARDEX sono da pagare entro 30 giorni netto dalla data della fattura, senza alcuna deduzione. L'anticipo ed i rimborsi anticipati sono dovuti entro 10 giorni dalla data della fattura senza alcuna deduzione.
4.3. Un cliente che non paghi entro la scadenza è inadempiente senza un sollecito, e KARDEX ha diritto ad addebitare interessi di mora mensili nell'importo dell'1%, eccetto ove un diverso tasso di interessi di mora sia stato specificato nel contratto o nell'offerta.
4.4. Nel caso di inadempimento del cliente, KARDEX ha diritto a recedere dal contratto e chiedere la restituzione di qualsiasi Prodotto già fornito e/o accedere al sito e rendere i Prodotti inutilizzabili. Inoltre, KARDEX ha anche diritto a richiedere i danni diretti e/o fornire consegne o servizi in sospeso solo a fronte dell'anticipo o della fornitura della garanzia reale, o a sospendere la fornitura dei servizi ai sensi di altri ordini o contratti di assistenza per cui il pagamento è già stato effettuato.
4.5. Qualora KARDEX venga a sapere di situazioni che sollevano dubbi sulla solvibilità del cliente, KARDEX avrà il diritto di richiedere il pagamento integrale in anticipo o la fornitura della garanzia reale.

5. Compensazione e Cessione

5.1. Non è consentita la compensazione con alcuna domanda riconvenzionale del cliente.
5.2. I crediti del cliente nei confronti di KARDEX possono essere ceduti solo con il consenso di KARDEX.
5.3. Il trasferimento di qualsiasi diritto e obbligo ai sensi o in relazione ad un contratto tra le parti è consentito esclusivamente con il consenso scritto dell'altra parte contraente.

6. Responsabilità

6.1. La responsabilità contrattuale ed extra-contrattuale di KARDEX sia per la propria condotta che per la condotta del suo personale ausiliario è limitata, nella misura consentita dalla legge, ai danni diretti ed immediati e ad un totale del 20% della remunerazione contrattualmente concordata per consegna o servizio in questione. Nel caso di obblighi continuativi (ad es. contratti di assistenza ai sensi della Parte C), la responsabilità è limitata, nella misura consentita dalla legge, per anno contrattuale, ai danni immediati e diretti e all'importo del 50% della remunerazione annuale dovuta per il prodotto o servizio interessato dal danno. Nel caso in cui il limite di responsabilità ai sensi dei calcoli di cui sopra sia inferiore a € 10.000 in casi singoli, si applica un limite di responsabilità di € 10.000.
6.2. Qualora KARDEX o il suo personale ausiliario illecitamente e con colpa danneggi oggetti di proprietà del cliente, la responsabilità di KARDEX, in deroga all'articolo A.6.1., sarà disciplinata esclusivamente dalle disposizioni dell'art. 41 e seguenti del Codice delle Obligazioni svizzero (CO) e sarà limitata, nella misura consentita dalla legge, a € 500.000 per richiesta. La responsabilità di KARDEX per danni al prodotto stesso o agli accessori del prodotto è disciplinata esclusivamente dall'articolo A.6.1.
6.3. Ulteriori richieste non espressamente indicate nella presente disposizione e nelle presenti Condizioni Generali per qualsiasi ragione giuridica, in particolare, a titolo meramente esemplificativo le richieste di risarcimento di danni indiretti non sostenuti sul prodotto stesso nonché danni dovuti a perdita di produzione, capacità e dati incluse le loro conseguenze, perdita di uso, perdita di ordini, lucro cessante, danno alla reputazione e danni punitivi sono esclusi.

6.4. La responsabilità contrattuale ed extracontrattuale di KARDEX è anche esclusa per i danni che sono dovuti a (i) informazioni non corrette su condizioni operative e tecniche o sulle condizioni chimiche e fisiche per l'utilizzo dei prodotti forniti dal cliente, personale ausiliario e/o i suoi consulenti, o (ii) altre azioni, omissioni del cliente, il proprio personale ausiliario, consulenti o terzi o altre circostanze che rientrano nella responsabilità del cliente.

6.5. Le limitazioni ed esclusioni di responsabilità di cui sopra non si applicano (i) nei casi di lesione alla vita, corpo o salute, (ii) nei casi di dolo o colpa grave da parte di KARDEX o suo personale ausiliario, e (iii) per richieste da responsabilità da prodotto ai sensi delle leggi sulla responsabilità da prodotto nei limiti in cui tali leggi siano imperative per il rapporto giuridico tra le parti.

6.6. Qualora terzi siano lesi dalle azioni od omissioni del cliente o qualora oggetti di terzi siano danneggiati o terzi siano altrimenti danneggiati e KARDEX sia ritenuto responsabile di ciò, KARDEX ha diritto di regresso nei confronti del cliente.

7. Proprietà Intellettuale

7.1. Il cliente non può utilizzare la proprietà intellettuale di KARDEX (in particolare i diritti di tutela tecnici, i marchi e altri segni, disegni, know-how, diritto d'autore sul software e altre opere) per qualsiasi finalità se non quelle espressamente concordata tra le parti.

7.2. Senza il permesso espresso di KARDEX, il cliente non può trasferire o altrimenti fornire i Prodotti di KARDEX a terzi senza i marchi annessi.

7.3. Ove KARDEX fornisca software al cliente, il cliente acquista esclusivamente un diritto di utilizzo semplice, non-esclusivo e non trasferibile. Al cliente non è concesso alcun diritto di edit del software.

8. Tutela dei Dati

8.1. La tutela dei dati personali costituisce un'importante priorità per KARDEX. KARDEX ed il cliente si impegnano a rispettare in qualsiasi momento le disposizioni giuridiche applicabili sulla tutela dei dati. In particolare, il cliente garantisce che a KARDEX sia consentito di utilizzare dati personali forniti loro dal cliente ai sensi del presente Articolo A.8., e tiene indenne e manleva pienamente KARDEX da qualsiasi pretesa da parte dei soggetti interessati.

8.2. KARDEX raccoglie, tratta e utilizza i dati personali del cliente per l'adempimento del contratto. I dati del cliente saranno inoltre utilizzati ai fini dell'assistenza futura del cliente, nel quale contesto il cliente ha il diritto di opporsi per iscritto in qualsiasi momento. Inoltre, i macchinari ed i dati operativi del cliente possono essere utilizzati e valutati in forma anonima e le informazioni dell'utente sui dipendenti del cliente possono essere utilizzate in forma pseudonimizzata ai fini di diagnosi ed analisi, e in forma anonima per l'ulteriore sviluppo dei prodotti e servizi KARDEX (ad es. manutenzione preventiva). Tutti i dati derivanti da tale analisi e diagnosi apparterranno a KARDEX e possono essere liberamente utilizzati da KARDEX.

8.3. I dati personali del cliente saranno trasferiti ad altre società (ad es. la società di trasporto cui è affidata la consegna) solo nell'ambito dell'esecuzione del contratto e fornitura di attività di informazione technology ed altre attività di supporto amministrativo. Altrimenti, i dati personali non saranno trasferiti a terzi. KARDEX garantisce che le società che trattano dati personali per conto di KARDEX rispettino le disposizioni giuridiche applicabili sulla tutela dei dati e che sia garantito un comparabile livello di tutela dei dati, in particolare nel caso di trasferimento all'estero.

8.4. Il cliente può contattare KARDEX gratuitamente per qualsiasi domanda riguardante la raccolta, trattamento o utilizzo dei propri dati personali.

8.5. Nell'utilizzo di prodotti basati sul web di KARDEX (quali il portale cliente, il portale remoto) i dati personali saranno registrati. La raccolta, trattamento e utilizzo di tali dati può, su richiesta del cliente, essere disciplinata da un distinto contratto di trattamento dei dati.

9. Riservatezza

9.1. Ciascuna delle parti si impegna a mantenere riservati tutti i segreti commerciali e informazioni riservate portati alla loro conoscenza dall'altra parte, in particolare, tutte le informazioni sulle relazioni con il cliente ed i loro dettagli, altre importanti informazioni quali piani, descrizioni di servizio, specifiche di prodotto, informazioni sui processi di produzione e qualsiasi altra informazione riservata ad essa resa disponibile e/o altrimenti divulgata dall'altra parte per iscritto o in altra forma, ed, in particolare, a non fare un uso diretto o indiretto delle stesse nei rapporti commerciali e/o per finalità concorrenziali, e/o trasferire a terzi nei rapporti commerciali e/o per finalità concorrenziali, e/o altrimenti portare direttamente o indirettamente all'attenzione di terzi, da sé o attraverso terzi.

9.2. L'accordo di riservatezza non si applica laddove le informazioni siano di pubblico dominio, fossero già note all'altra parte quando ricevute, fossero rese disponibili da terzi senza alcuna violazione dell'obbligo di riservatezza di una parte, o la cui divulgazione sia obbligatoria ai sensi delle disposizioni di legge, provvedimenti ufficiali o provvedimenti giudiziari, in particolare sentenze. La parte che intende invocare tali eccezioni ha l'onere della prova al riguardo.

9.3. Le parti sottoporranno tutti i soggetti dei cui servizi si avvalgono per fornire servizi o che altrimenti entrano in contatto con informazioni riservate ai sensi dell'articolo A.9.1 ad un obbligo di riservatezza ai sensi degli articoli A.9.1. e A.9.2.

10. Nullità parziale

Qualora qualsiasi disposizione del contratto, incluse le presenti Condizioni Generali, siano o diventino pienamente o parzialmente inapplicabili o nulle ai sensi della legge applicabile, tale disposizione sarà inefficace solo nella misura di tale inapplicabilità o nullità e le restanti disposizioni del contratto o delle Condizioni Generali, rispettivamente, continueranno ad essere vincolanti e pienamente efficaci. Tale disposizione inapplicabile o nulla sarà sostituita da tale disposizione valida e applicabile, che le parti considerano, in buona fede, corrispondere il più strettamente possibile alla disposizione nulla o inapplicabile e che raggiunga lo stesso o un analogo effetto economico. Lo stesso si applica nel caso di evidente una lacuna (Lücke).

11. Orario di Ufficio

L'orario di ufficio è l'orario normale di lavoro [lunedì - venerdì, 08:30 - 17:30], ad eccezione delle festività presso la sede legale di KARDEX.

12. Legge Applicabile e Giurisdizione

12.1. Le presenti Condizioni Generali e l'intero rapporto giuridico tra le parti saranno disciplinati e interpretati ai sensi del diritto svizzero, ad esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti per la Vendita Internazionale di Mercè.

12.2. I tribunali del Cantone di Zurigo, Svizzera, avranno la giurisdizione esclusiva. KARDEX ha, tuttavia, anche diritto a citare il cliente dinanzi a qualsiasi altro tribunale competente.

B. Specifiche Disposizioni per le Consegne

1. Consegna

1.1. L'oggetto dei contratti di consegna è la consegna di sistemi, macchinari e/o prodotti software e software personalizzati ai sensi delle specifiche nella conferma d'ordine consegnata al cliente da parte di KARDEX (ciascuno individualmente o congiuntamente "Prodotto(i)").

1.2. Solo le caratteristiche elencate nella conferma d'ordine sono caratteristiche garantite. Dichiarazioni o pubblicità non costituiscono caratteristiche garantite dei Prodotti. È responsabilità del cliente valutare se i Prodotti ordinati siano o meno adatti alla finalità cui sono destinati.

1.3. Qualsiasi garanzia di qualità oltre alle caratteristiche garantite nella conferma d'ordine deve essere confermata da KARDEX per iscritto.

TERMS & CONDITIONS

1.4. KARDEX si riserva il diritto di apportare modifiche al progetto e/o alla forma dei Prodotti qualora il Prodotto in seguito differisca solo in modo non significativo rispetto alla qualità concordata e le modifiche siano ragionevoli per il cliente o qualora il cliente convenga con la modifica della qualità concordata.

2. Termine di Consegna

2.1. I termini di consegna sono non vincolanti salvo espressamente confermati come vincolanti da KARDEX per iscritto.

2.2. I termini di consegna decorrono dall'inizio della conferma d'ordine o ricezione dell'ordine nel caso in cui non vi sia la conferma d'ordine, ma non prima della ricezione di qualsiasi anticipo o garanzia reale e da fornire da parte del cliente.

2.3. Qualora successive richieste di modifica da parte del cliente siano accettate, il termine di consegna e la data di consegna sono prorogati e rinviati almeno del tempo richiesto all'attuazione delle modifiche e richieste.

2.4. I termini di consegna e le date di consegna sono rispettate qualora alla loro scadenza il Prodotto abbia lasciato l'impianto o sia stata fornita l'avviso di disponibilità per l'inizio. Nel caso di installazione dei Prodotti, il termine di consegna è rispettato mediante la tempestiva consegna o accettazione del Prodotto installato. Ritardi al di fuori del controllo di KARDEX (ad es. mancata fornitura da parte del cliente o dei servizi accessori, come la fornitura di documenti, permessi e/o autorizzazioni da ottenere da parte del cliente, che garantiscono la disponibilità di un'adeguata piattaforma di sollevamento o apertura dell'edificio) comporteranno almeno una corrispondente proroga del termine di consegna. KARDEX ha il diritto di addebitare i costi sostenuti per tali ritardi.

2.5. Forza maggiore, scioperi, serrate ed altri impedimenti al di fuori del controllo di KARDEX prorogheranno e rinvieranno i termini di consegna concordati e le date di consegna non oltre la durata dell'impedimento, nella misura in cui si possa provare che tali impedimenti abbiano un impatto significativo sul completamento o sulla consegna dei Prodotti o servizi collegati. Lo stesso si applica ove gli impedimenti all'adempimento si verificano nelle operazioni dei fornitori a monte di KARDEX. KARDEX non sarà ulteriormente responsabile delle circostanze di cui sopra qualora insorgano durante un ritardo già esistente. KARDEX informerà il cliente senza indugio dell'inizio e della fine di tali impedimenti.

2.6. Qualora l'inizio dei Prodotti sia ritardato a richiesta del cliente, a quest'ultimo saranno fatturati a decorrere da un mese dall'avviso della disponibilità per la spedizione emesso da KARDEX i risultanti costi di deposito; in caso di deposito nell'impianto, KARDEX può richiedere una tariffa di deposito ai sensi degli ordinari tassi locali. KARDEX, tuttavia, ha diritto, dopo aver stabilito una ragionevole scadenza che sia decorsa senza effetto, ad utilizzare il Prodotto altrimenti, e a fornire al cliente un prodotto analogo entro un nuovo termine di consegna.

2.7. Sono consentite consegne parziali.

3. Consegna Tardiva

3.1. Il diritto del cliente al risarcimento dei danni causati dal ritardo dipende dalla preventiva comunicazione del ritardo per iscritto da parte del cliente a KARDEX, e fornitura di prova del danno sostenuto a seguito del ritardo. I danni causati dal ritardo saranno limitati, in ogni caso, ad un massimo dello 0,1% del corrispettivo per settimana di ritardo scaduto, e ad un massimo del 5% del corrispettivo totale. Sono escluse ulteriori richieste di risarcimento da parte del cliente dovute a ritardo; ciò non si applica nel caso di dolo o colpa grave da parte di KARDEX.

3.2. Il cliente può solo rinunciare alla consegna e recedere dal contratto qualora, a seguito del decorso della data di consegna concordata o del termine di consegna concordato, (i) il cliente fissi a KARDEX per iscritto due periodi di tolleranza di ragionevole durata, per cui ciascun periodo di tolleranza sarà almeno di 10 settimane, (ii) tali due periodi di tolleranza decorrono senza successo, e (iii) il cliente, immediatamente dopo il decorso del secondo periodo di tolleranza, dichiara per iscritto di rinunciare alla consegna o recede dal contratto.

3.3. Nella misura consentita dalla legge, sono esclusi tutte le ulteriori pretese e diritti del cliente dovuti a o in relazione al ritardo, in particolare in relazione a ulteriori danni.

4. Luogo di Consegna; Trasferimento del Rischio; Obbligo di Ispezione

4.1. Salvo espressamente concordato altrimenti, il Prodotto sarà consegnato "Franco Vettore impianto KARDEX" (Incoterms 2010).

4.2. Qualora sia stata concordata un'installazione del Prodotto, il Prodotto sarà consegnato "Reso Sdoganato impianto del cliente" (Incoterms 2010), salvo espressamente concordato altrimenti. In tal caso, il rischio si trasferisce al cliente al più tardi all'arrivo del Prodotto presso la sede del cliente.

4.3. Qualora la spedizione sia ritardata nella situazione di cui all'Articolo B.4.1. a causa di circostanze al di fuori del controllo di KARDEX, l'utilizzo ed il rischio dei Prodotti si trasferirà al cliente quando le merci sono pronte per l'invio.

4.4. Nella situazione di cui all'Articolo B.4.2., il cliente deve ispezionare il Prodotto per danni visibili all'esterno subito dopo la consegna e, qualora si sospetti un danno di trasporto, fornire una relazione scritta e documentata in via fotografica del danno a tempo debito di modo che possano essere rispettate le scadenze per le richieste di indennizzo.

5. Ispezione e Accettazione

5.1. Il cliente deve ispezionare la qualità e quantità del Prodotto fornito subito dopo la ricezione. Qualsiasi vizio o consegna non corretta deve essere segnalato immediatamente, ma in ogni caso entro 10 giorni dalla ricezione del Prodotto (o dall'individuazione in caso di vizi occulti), in dettaglio per iscritto e con documentazione fotografica. Qualora la relazione sia presentata tardivamente, le consegne saranno considerate accettate e non si applicherà alcuna garanzia.

5.2. Qualora sia stata concordata un'installazione del Prodotto, il cliente deve svolgere un'ispezione e procedura di accettazione sul Prodotto appena KARDEX informa il cliente che i Prodotti sono pronti per l'ispezione. I vizi devono essere registrati in una relazione scritta (certificato di accettazione del cliente). Subito dopo l'ispezione di accettazione, a KARDEX deve essere inviata una copia del certificato di accettazione del cliente e a KARDEX devono essere comunicati i vizi in una dettagliata relazione scritta.

5.3. Qualora l'accettazione sia ritardata per ragioni al di fuori del controllo di KARDEX, si ritiene che il Prodotto sia accettato 14 giorni dalla ricezione dei Prodotti o, qualora sia una consegna con installazione, dalla comunicazione che i Prodotti siano pronti per l'ispezione. Si ritiene inoltre che il Prodotto sia accettato qualora sia in utilizzo produttivo da parte del cliente.

5.4. Qualora il Prodotto mostri solo vizi minori nell'ispezione di accettazione, il cliente non può rifiutare l'accettazione; invece, in tal caso si ritiene che il Prodotto sia accettato.

5.5. Con l'accettazione, KARDEX non è più responsabile di qualsiasi vizio che sarebbe potuto essere scoperto con una normale ispezione e che non sia elencato nel certificato di accettazione del cliente.

6. Garanzia

6.1. KARDEX garantisce la consegna dei Prodotti esenti da vizi. I Prodotti saranno considerati difettosi qualora (i) siano manifestamente interessati da vizi al momento del trasferimento del rischio che annullino o riducano significativamente il loro valore o (ii) non siano rispettate le caratteristiche garantite.

6.2. Nel caso di violazione della garanzia da parte di KARDEX, KARDEX avrà il diritto ed il dovere di rettificare il vizio (Nachbesserung) entro una scadenza ragionevole. Qualora il primo tentativo di KARDEX di rettificare il vizio non abbia successo o qualora KARDEX non adotti alcuna azione, il cliente deve concedere a KARDEX una seconda ragionevole scadenza per rettificare il vizio. Qualora il secondo tentativo di rettifica non abbia successo o qualora KARDEX faccia decorrere tale seconda ragionevole

scadenza senza adottare alcuna misura, KARDEX, a propria discrezione, offrirà al cliente o una consegna sostitutiva o la riparazione senza alcun costo.

6.3. KARDEX deve sostenere tutti i costi necessari a rettificare, riparare o sostituire un Prodotto difettoso, in particolare costi per il trasporto, manodopera e materiali, salvo tali costi siano aumentati a causa del fatto che il Prodotto sia stato spostato in un luogo diverso dal luogo di consegna concordato.

6.4. Qualora la rettifica, consegna sostitutiva o riparazione in ultima analisi non abbia successo, il cliente può richiedere una riduzione di prezzo (Mindennung). Solo se il Prodotto presenti vizi fisici che lo rendono non idoneo alla finalità prevista, il cliente può in alternativa annullare il contratto (Wandlung).

6.5. Qualora KARDEX abbia garantito un livello specifico di esecuzione (capacità produttiva) o una specificità di disponibilità di un dispositivo e, al momento dell'accettazione da parte del cliente, la carenza in relazione all'adempimento garantito o disponibilità non sia superiore al 15%, il cliente, nella misura consentita dalla legge, non avrà il diritto di annullare il contratto, richiedere una consegna sostitutiva o chiedere i danni. Quale mezzo di tutela, KARDEX, a propria scelta, offrirà al cliente o una rettifica o una riduzione di prezzo.

6.6. Qualora (a) KARDEX abbia garantito uno specifico livello di esecuzione (capacità produttiva) o disponibilità di un dispositivo, (b) il cliente successivamente modifichi le specifiche del dispositivo o effettui ulteriori ordini, e (c) ciò riduca l'esecuzione o disponibilità, si considererà che i valori garantiti siano adeguati di conseguenza.

6.7. I diritti di garanzia del cliente in caso di fornitura di Prodotti non ai sensi del contratto si prescrivono allo scadere di 12 mesi dalla consegna al cliente.

6.8. Le richieste di garanzia scadono in anticipo qualora qualsiasi tentativo di riparazione o modifica sia svolto da personale non formato o non certificato dal cliente o terzi non formati o non certificati, qualora il Prodotto sia messo in funzione o sottoposto a manutenzione in modo inadeguato o contrario alle istruzioni del produttore, o qualora il Prodotto sia spostato dal cliente in un altro luogo senza il coinvolgimento di KARDEX.

7. Prezzi e Condizioni di Pagamento

7.1. Qualora i requisiti legali o regolamentari per il Prodotto cambino a seguito della conclusione del contratto e ciò renda significativamente più difficile per KARDEX consegnare i Prodotti ai sensi del contratto, KARDEX può addebitare un ragionevole aumento del corrispettivo. Un termine di consegna concordato, ove del caso, sarà prorogato del ritardo risultante dalla modifica.

7.2. In deroga all'Articolo A.4.2., il prezzo di acquisto sarà dovuto per il pagamento come segue: qualora KARDEX si sia impegnato ad installare il Prodotto, il 50% è dovuto all'effettuazione dell'ordine, il 40% alla consegna (o entro 30 giorni dalla comunicazione della consegna) ed il 10% entro 30 giorni dall'accettazione. Qualora KARDEX non si sia impegnato ad installare il Prodotto, l'intero prezzo di acquisto è dovuto 30 giorni dalla fornitura e fatturazione, senza deduzione. L'anticipo ed i rimborsi anticipati sono dovuti entro 10 giorni dalla data della fattura senza deduzione.

7.3. Qualora il prezzo di acquisto sia specificato in una valuta diversa dall'Euro, KARDEX ha diritto ad addebitare ulteriormente al cliente qualsiasi effetto valutario che si verifichi tra la conferma dell'ordine e la fattura finale.

8. Riserva della Proprietà

8.1. KARDEX si riserva la proprietà sul Prodotto venduto fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto.

8.2. Qualora ciò sia necessario o possibile, KARDEX ha diritto a far registrare la riserva di proprietà presso il competente ufficio di registrazione, anche senza il coinvolgimento del cliente.

8.3. Il cliente deve porre in essere tutte le azioni e misure necessarie per proteggere i beni di KARDEX. Nel caso di peggio o altra interferenza con i diritti di proprietà di KARDEX, il cliente deve informare immediatamente KARDEX. Finché il prezzo di acquisto non sia stato interamente pagato, il cliente non può sottoporre a pegno, locare, rivendere o altrimenti rendere il Prodotto disponibile a terzi.

9. Parti di Ricambio; Parti soggette ad Usura; Impegno di Manutenzione

9.1. KARDEX fornisce al cliente una garanzia della disponibilità di parti di ricambio e soggette ad usura non-elettroniche ("Parti") per un periodo di 10 anni, e Parti elettroniche per un periodo di 6 anni, dalla consegna del Macchinario.

9.2. In relazione al software, l'impegno di manutenzione di KARDEX è soggetto a qualsiasi contratto di manutenzione concluso tra KARDEX ed il cliente.

10. Supporto tecnico da parte del Cliente

10.1. Qualora l'installazione del Prodotto sia stata concordata, il cliente deve fornire supporto tecnico a proprie spese. Ciò include in particolare:

a) qualsiasi necessario getto o collegamento della struttura d'acciaio e posa del sottopavimento (massetto) a seguito dell'installazione. Il cliente deve fornire la superficie di installazione per il Prodotto presso la nuova sede in condizione pulita.

b) La fornitura di e, se e nella misura richiesta da KARDEX in ciascun caso particolare, la messa in funzione e manutenzione delle attrezzature necessarie e macchinari pesanti (ad es. elevatore a forbice) come concordato con KARDEX, ed i richiesti oggetti e materiali accessori (ad es. sottostrati, cunei, lubrificanti, carburante, etc.).

c) Fornitura di riscaldamento, illuminazione, approvvigionamento energetico al sito, acqua, inclusi i necessari collegamenti.

d) Fornitura di idonei locali per il personale e locali di lavoro anti-effrazione con riscaldamento, illuminazione, impianti per il lavaggio e servizi sanitari, e primo soccorso per il personale dell'installazione.

e) Trasporto delle parti dell'installazione al luogo di installazione, tutela del luogo di installazione e dei materiali di installazione da effetti dannosi di tutti i tipi, pulizia del luogo di installazione.

f) Fornitura di materiali e svolgimento di qualsiasi altra misura richiesta per l'adeguamento iniziale del Prodotto e svolgimento del collaudo come specificato nel contratto.

g) Garantire la capacità portante del pavimento presso il luogo di installazione, e fornire una superficie di installazione che sia robusta, piana su tutti i lati e orizzontale.

h) Prima dell'inizio dell'installazione, fornire presso la postazione del macchinario secondo la relativa normativa la richiesta fornitura di energia, collegamento internet e la connessione dati ai sensi delle specifiche KARDEX.

i) Fornire i prerequisiti strutturali per la corretta installazione esente da criticità (ad esempio, spostamento delle condotte di ventilazione, apparecchi illuminanti, tubature dell'acqua, qualora questi ostacolino l'installazione del Prodotto).

10.2. Il supporto tecnico fornito dal cliente deve essere tale da garantire che il lavoro sulla fornitura dei servizi possa iniziare immediatamente all'arrivo del tecnico KARDEX e possa essere svolto senza indugio fino all'accettazione da parte del cliente. Il tecnico dovrebbe essere in grado di lavorare a capacità ottimale tra le 7:00 e le 18:00. Qualora siano necessari speciali piani o istruzioni da parte di KARDEX per l'installazione, KARDEX li fornirà al cliente sufficientemente in anticipo.

10.3. Il cliente fornirà, ove necessario, assistenza al tecnico KARDEX sul sito con il proprio personale al meglio delle proprie capacità; ciò vale in particolare ove debba essere effettuato un lavoro che non ci si possa attendere che un singolo soggetto ragionevolmente svolga, o che non può essere svolto in modo sicuro da un singolo soggetto. A KARDEX non può essere addebitata tale assistenza. Il cliente deve confermare il lavoro svolto dal tecnico KARDEX approvando la relazione di lavoro del tecnico.

10.4. Qualora il cliente non rispetti i propri obblighi, KARDEX, a seguito dell'emissione di una comunicazione di non-conformità, ha diritto, ma non l'obbligo, di porre in essere le azioni che spettano al

TERMS & CONDITIONS

cliente presso la sede del cliente, ed a spese del cliente, o farle svolgere da terzi. Inoltre, non vi può essere ritardo da parte di KARDEX nella misura e finché il cliente non abbia rispettato i propri obblighi.

C. Disposizioni per i Servizi Life Cycle

Le condizioni per i servizi Life Cycle sono organizzate in tre parti principali. Parte C1 contiene definizioni generali, Parte C2 descrive le condizioni per i singoli servizi e Parte C3 descrive le condizioni per i contratti di assistenza.

C1: Definizioni Generali

1. Ordini di Singolo Servizio

1.1. Oggetto degli ordini di singolo servizio è la fornitura di servizi singoli, quali riparazioni, installazioni e messa in funzione senza la consegna di un sistema, spostamento di un sistema, manutenzione, modifiche, ammodernamenti e upgrade di qualsiasi Prodotto come consegnato ai sensi della Parte B (di seguito indicato individualmente o congiuntamente come "Singolo(i) Servizio(i)" o "Singolo Ordine").

1.2. L'ambito dei servizi è determinato nelle successive disposizioni nonché nella conferma d'ordine, che e specificano (a) i servizi da fornire, (b) il sistema, macchinario e/o software (di seguito indicato individualmente o congiuntamente come "Prodotto(i)") per cui i servizi devono essere forniti, (c) luogo di consegna e termini di consegna, e (d) la remunerazione dovuta per gli stessi.

2. Contratto di Assistenza

2.1. L'oggetto di un contratto di prestazione di servizi è l'esecuzione dei lavori di manutenzione, riparazione o altra assistenza ("Manutenzione" o "Assistenza(e)") sui Prodotti per diversi anni.

2.2. L'ambito dei servizi è determinato dal contratto di assistenza, che specifica (a) il pacchetto di assistenza scelto (BASE, FLEX o FULL Care), (b) i Prodotti per cui deve essere fornita la Manutenzione, e (c) la remunerazione dovuta quale commissione annuale.

3. Tempi di Risposta

"Tempo di Reazione dell'Assistenza Tecnica" è definito quale il momento da cui la segnalazione guasti del cliente è ricevuta dal Central Call Desk ("CCD") di KARDEX a quando il Supporto Remoto di KARDEX o il servizio telefonico inizia. "Tempo di Reazione In Loco" è definito quale il momento da cui la segnalazione e guasti del cliente è ricevuta dal CCD all'arrivo sul sito del tecnico dell'assistenza. È rilevante solo il tempo di reazione durante il normale orario lavorativo, con continuazione al giorno lavorativo successivo, o ve del caso. I momenti al di fuori del normale orario lavorativo non saranno presi in considerazione nel calcolare i tempi di risposta, salvo sia concordato un prolungato "supporto In Loco & Assistenza Tecnica" nel corrispondente contratto di assistenza. KARDEX garantisce al cliente che rispetterà i tempi di risposta come descritto nel contratto di assistenza.

4. Segnalazioni Guasti

4.1. Tutti i guasti devono essere segnalati a KARDEX per telefono, on-line o utilizzando il pulsante di Richiesta di Aiuto Remoto, di modo che la registrazione e classificazione del guasto possa essere elaborata entro il Tempo di Reazione dell'Assistenza Tecnica, e di modo che possano essere avviati i necessari provvedimenti senza ritardo.

4.2. L'eliminazione del guasto è svolta mediante supporto telefonico, Supporto Remoto (ove concordato) o una chiamata in loco di un tecnico. La scelta della misura(e) adeguata(e) è ad esclusiva discrezione di KARDEX.

4.3. Qualora un cliente presenti segnalazioni di guasti al di fuori delle ore di supporto In Loco & Assistenza Tecnica contrattualmente concordate, KARDEX non ha l'obbligo di avviare un intervento di assistenza come il supporto telefonico, Supporto Remoto o una chiamata in loco. Qualora, tuttavia, abbia luogo una chiamata in loco, al cliente sarà addebitato al doppio il tasso orario applicabile dell'assistenza a clienti di KARDEX.

4.4. KARDEX è tenuta a indagare su un guasto esclusivamente qualora sia stato adeguatamente segnalato dal cliente, e qualora il guasto presso la sede del cliente sia riproducibile o possa essere dimostrato da risultati automatici.

4.5. Per il guasto del software si applicano speciali condizioni. Un guasto del software è presente solo qualora l'utilizzo di funzioni essenziali del software sia impossibile o gravemente pregiudicato, e/o

- il software produca risultati non corretti, che non possano essere attribuiti ad errori operativi da parte del cliente; o
- vi sia un'interruzione non controllata del funzionamento del software che non sia causata da un'interfaccia del programma; o
- l'utilizzo del software sia gravemente pregiudicato o ostacolato in altro modo contrariamente alla corretta funzionalità.

4.6. Non è presente un guasto del software nel caso di problemi per i quali la causa non possa essere attribuita al software fornito da KARDEX, ma in particolare piuttosto al software di altri produttori, l'hardware del cliente o il sistema operativo, il database o un errore di parametrizzazione da parte del cliente.

5. Tempistica / Accordo sulle Date

5.1. Qualora il cliente annulli o rimandi un intervento di assistenza pianificato meno di 48 ore prima dell'inizio dell'intervento, il cliente deve sostenere i costi legati allo stesso ai soliti tassi di KARDEX.

5.2. KARDEX ha diritto a fatturare i costi per il viaggio superfluo presso la sede del cliente o tempi di attesa in loco che superino 30 minuti separatamente ai soliti tassi orari di assistenza cliente di KARDEX applicabili nel momento dell'intervento programmato.

6. Responsabilità

6.1. Nella misura consentita dalla legge, KARDEX non sarà responsabile dei danni risultanti dall'utilizzo non corretto dei Prodotti, guasti telefonici di trasmissione elettronica, scorretta esecuzione di istruzioni di supporto dal cliente, tentativi di riparazioni svolti dal cliente stesso o terzi, pezzi di ricambio che non sono disponibili in loco, personale non formato o non autorizzato del cliente o terzi, o ritardo nel raggiungimento del tecnico di assistenza in servizio per essere stato impegnati in un altro intervento di assistenza. Né KARDEX sarà responsabile delle conseguenze di alcuna perdita di dati.

6.2. Nella misura consentita dalla legge, è esclusa qualsiasi responsabilità per la merce e i beni depositati nei Prodotti.

C2: Singoli Servizi

1. Singoli Servizi Contengono i Seguenti Servizi

1.1. Installazione e Assistenza alla Messa in Funzione per installare nuovamente e/o ricostruire il Prodotto da parte di tecnici specializzati. GO può includere formazione per la messa in funzione e/o manutenzione del personale del cliente.

1.2. Intervento di supporto in loco per riparazione e nuova messa in funzione a seguito di un guasto o perdita di produttività. Assistenza in Loco include la fornitura di manodopera da parte di tecnici specializzati, materiali come le parti di ricambio, parti soggette a usura e materiali di consumo, costi di viaggio e spese per indennità giornaliera, nonché spese speciali per chiamate al di fuori dell'orario lavorativo.

1.3. Interventi di Supporto Remoto o di assistenza telefonica sono ideati per consentire al cliente di ripristinare il proprio sistema all'ordinaria operatività in un breve periodo di tempo e pertanto ad aumentare il tempo operativo. Il monitoraggio continuo attraverso il Supporto Remoto può anche prevenire inattività.

1.4. Il Servizio di Rilocalizzazione di KARDEX offre ai propri clienti la rilocalizzazione ed il trasferimento dei prodotti fabbricati da KARDEX, o all'interno dello stesso o ad un diverso sito, all'interno del territorio nazionale o all'estero ("Servizio di Rilocalizzazione"). Il Servizio di Rilocalizzazione comprende lo smontaggio del Prodotto presso la vecchia sede, trasporto dei componenti dalla vecchia alla nuova sede (qualora così concordato), deposito provvisorio dei componenti (qualora così concordato), installazione e presso la nuova sede, e messa in funzione del Prodotto. Il servizio di rilocalizzazione non include i rettili e i costi di viaggio e la sostituzione delle parti soggette ad usura, entrambe le quali richiedono l'effettuazione di un ordine separato a fronte di una distinta spesa da eseguire e gestire indipendentemente dal servizio di rilocalizzazione. Qualora la nuova sede sia in un diverso Paese rispetto alla vecchia sede, il cliente deve porre in essere tutte le azioni necessarie per il trasporto all'altro Paese e anche il funzionamento nell'altro Paese. Il cliente sostiene tutti i costi derivanti in tale contesto (la necessaria modifica del Prodotto, dazi doganali, oneri di sdoganamento, etc.). Le necessarie modifiche al Prodotto richiedono un ordine separato per Singoli Servizi (ad un prezzo separato). Il cliente deve rimuovere tutti i contenuti (merci in deposito) dal Prodotto, prima che possa avere luogo la rilocalizzazione.

1.5. I servizi di formazione sono ideati per consentire al personale del cliente di mettere in funzione il sistema secondo il proprio utilizzo previsto, per aumentare la conformità ai metodi di lavoro sicuro e per influenzare positivamente la complessiva disponibilità e rendimento del sistema.

1.6. Test di Manutenzione e Sicurezza sono intesi a mantenere l'affidabilità del sistema, a prevenire guasti inattesi, a garantire il collaudo di apparecchiature di sicurezza su base periodica e professionale nonché a ridurre la perdita prematura del valore del sistema.

1.7. I servizi di modifica sono previsti per adattare il sistema alle modifiche derivanti dall'operatività commerciale del cliente in meccanica e software per garantire il rispetto dei requisiti operativi mutati.

1.8. I Servizi di Upgrade e Ammodernamento sono finalizzati ad aggiornare il sistema rispetto alla tecnologia più recente, in riferimento a meccanica e software.

1.9. Il Servizio di Consegna di Pezzi di Ricambio è finalizzato a consentire al cliente di acquistare singoli pezzi da installare nei sistemi del cliente o pacchetti di pezzi di ricambio con assortimenti accuratamente scelti di parti che sono conservate presso i locali del cliente per garantire la loro disponibilità in caso di intervento in loco.

2. Utilizzo di Sub-Appaltatori Terzi

Al fine di rispettare i suoi obblighi ai sensi dei Singoli Servizi, KARDEX può avvalersi dei servizi di terzi. KARDEX non è tenuta a prestare il Singolo Servizio direttamente. Qualora KARDEX si avvalga di un terzo, KARDEX garantirà mediante idonee disposizioni contrattuali con tale parte che le obbligazioni di KARDEX ai sensi del Singolo Servizio siano rispettate dal terzo.

3. Intervento non Autorizzato nei Sistemi Kardex

Il cliente ha l'obbligo di informare KARDEX prima che quest'ultima cominci la sua attività su qualsiasi lavoro esterno o interno o rinnovo di parti svolto sul Prodotto dal cliente o terzi, per cui KARDEX avrà diritto a richiedere un'ispezione interamente addebitabile di tale Prodotto modificato o rinnovato o rifiutare di eseguire il Singolo Servizio.

4. Supporto Tecnico dal Cliente

Il cliente ha l'obbligo di fornire supporto tecnico a KARDEX per l'esecuzione del Singolo Servizio a proprie spese. Si applica di conseguenza l'articolo B.10. nel caso di un ordine di installazione o ordine di rilocalizzazione.

5. Accettazione

5.1. Appena KARDEX informa il cliente del completamento del Singolo Servizio, il cliente deve svolgere un'ispezione di accettazione dei servizi eseguiti e/o prodotti consegnati. I risultati di tale ispezione e di accettazione inclusa una dettagliata relazione di qualsiasi vizio devono essere registrati per iscritto in un certificato di accettazione del cliente, una copia sottoscritta del quale deve essere immediatamente consegnata/inviata a KARDEX. Qualora il cliente non rispetti il presente obbligo di notifica del reclamo, decadono le rispettive richieste di garanzia.

5.2. Qualora l'accettazione sia ritardata per ragioni al di fuori del controllo di KARDEX, si ritiene che i Prodotti siano accettati 14 giorni dalla comunicazione del completamento da parte di KARDEX. KARDEX ha diritto a fatturare il costo sostenuto per tali ritardi.

5.3. Qualora siano individuati solo vizi minori nell'ispezione di accettazione, il cliente non può rifiutare l'accettazione. In tal caso, il Singolo Servizio sarà considerato accettato.

5.4. Con l'accettazione, KARDEX non è più responsabile di alcun vizio che possa essere stato scoperto in sede di una regolare ispezione e che non sia elencato nel certificato di accettazione del cliente.

6. Garanzia

6.1. KARDEX garantisce la perfetta fornitura dei servizi ai sensi delle disposizioni di legge, delle norme e direttive vigenti nonché delle regole riconosciute della tecnica.

6.2. In caso di violazione della garanzia da parte di KARDEX, quest'ultima avrà il diritto ed il dovere di rettificare il vizio (Nachbesserung) entro una ragionevole scadenza. Qualora il primo tentativo di KARDEX di rettificare il vizio non abbia successo o qualora KARDEX non adotti alcuna azione, il cliente deve concedere a KARDEX una seconda scadenza ragionevole per rettificare il vizio. Qualora il secondo tentativo di rettifica non abbia successo o qualora KARDEX faccia in modo che tale seconda scadenza ragionevole e scadenza decora senza adottare alcuna azione, il cliente ha diritto a richiedere una riduzione del compenso (Minderung). Il cliente ha anche diritto a richiedere una riduzione del compenso qualora KARDEX gravemente e definitivamente rifiuti di svolgere la rettifica dall'inizio. Tuttavia, il cliente può solo recedere dal contratto qualora i servizi svolti da KARDEX mostrino ripetutamente vizi gravi e KARDEX ripetutamente ometta di porre rimedio a violazioni di garanzia ai sensi della presente disposizione.

6.3. I diritti di garanzia del cliente decadono dopo 6 mesi dall'accettazione.

6.4. La garanzia è annullata in caso di: (a) utilizzo inadeguato o non secondo il fine previsto, (b) scorretta installazione o messa in funzione da parte del cliente o un terzo, (c) modifica, manutenzione, riparazione o rilocalizzazione del Prodotto dal cliente o un terzo, (d) eccessiva usura dovuta a circostanze che rientrano nel controllo del cliente, (e) scorretto funzionamento o trattamento negligente dei Prodotti, (f) utilizzo di inadeguati fluidi di servizio o materiali sostitutivi, (g) scorretta costruzione o sodo inadeguato nei locali del cliente, (h) effetti chimici o elettronici, qualora gli stessi non siano dovuti a colpa di KARDEX, (i) indicazioni non veritiere da parte del cliente o i suoi consulenti sulle condizioni operative e tecniche per l'utilizzo dei prodotti, e (j) casi di forza maggiore quali disastri naturali, atti di guerra o atti di terrorismo.

7. Remunerazione

7.1. La remunerazione per i Singoli Servizi sarà addebitata in economia secondo l'attuale listino prezzi di KARDEX, salvo sia stata espressamente concordata una tariffa forfettaria.

7.2. KARDEX ha il diritto di addebitare al cliente qualsiasi costo per il viaggio superfluo al cliente o qualora il Singolo Servizio non potrebbe essere eseguito per ragioni di cui il cliente è responsabile.

7.3. Qualsiasi tempo di attesa causato dall'assenza di supporto del cliente può essere addebitato da KARDEX al cliente.

C3: Specifiche Disposizioni per i Contratti di Assistenza

1. Pacchetti di Assistenza

TERMS & CONDITIONS

1.1. I servizi forniti da KARDEX nel quadro dei contratti di assistenza sono determinati dalle descrizioni del prodotto e del servizio del Contratto di Assistenza, i requisiti tecnici, gli intervalli di manutenzione specificati nonché gli upgrade di software definiti, rinnovi e aggiornamenti del software. Tali servizi possono includere tutti i prodotti consegnati ai sensi della Parte B. Salvo altrimenti specificato, l'ambito dell'assistenza non include l'esecuzione di tutto il lavoro e l'installazione di pezzi di ricambio richiesti per il ripristino della normale disponibilità operativa del Prodotto ai sensi di una valutazione professionale e del codice deontologico riconosciuto.

1.2. In generale, KARDEX svolgerà lavori di manutenzione durante il normale orario lavorativo. Per avere accesso a servizi fuori dal normale orario lavorativo, il cliente può optare per i pacchetti di assistenza "FLEX Care" o "FULL Care", che devono essere ordinati separatamente.

1.3. Fermo restando la garanzia ai sensi dei contratti di consegna, KARDEX non fornisce alcuna garanzia che il Prodotto rimarrà esente da vizi e/o funzionerà senza interruzione nel corso della durata del contratto di assistenza. La garanzia per servizi forniti da KARDEX si basa sull'Articolo C3.4.

1.4. L'inserimento di un Prodotto in un contratto di assistenza prevede che il Prodotto ed i suoi componenti siano in una condizione tecnicamente perfetta e che il cliente abbia acquisito un diritto di utilizzare la versione attuale del software. I Prodotti per cui la garanzia che decorre dalla consegna sia già scaduta saranno inclusi solo nel contratto di assistenza dopo che sono stati sottoposti ad un'ispezione da parte di KARDEX. I costi per l'ispezione e qualsiasi spesa sostenuta per ripristinare il Prodotto ad una condizione adeguata saranno sostenuti dal cliente, secondo i tassi e listini prezzi applicabili.

1.5. Il portale di supporto remoto di KARDEX ("Supporto Remoto KARDEX") consente il monitoraggio della condizione del Prodotto dalla valutazione dei dati tecnici da parte dell'unità di controllo. Tutti i dati personali e i dati relativi al cliente oggetto di scambio nell'ambito dei servizi saranno utilizzati esclusivamente per le finalità definite nei presenti termini d'uso. Un collegamento al Supporto Remoto KARDEX non garantisce l'individuazione o l'eliminazione dei malfunzionamenti mediante il Supporto Remoto KARDEX. Qualora il malfunzionamento non possa essere risolto mediante il Supporto Remoto KARDEX, KARDEX invierà un tecnico di assistenza al Prodotto interessato per eliminare il malfunzionamento e addebiterà separatamente i propri servizi ai sensi dei tassi e listini prezzi applicabili.

2. Obblighi del Cliente

2.1. Il cliente tratterà ed utilizzerà il Prodotto ai sensi delle raccomandazioni operative di KARDEX. Il cliente consentirà a KARDEX di eliminare i malfunzionamenti derivanti a causa di un funzionamento non corretto, a spese del cliente.

2.2. I guasti devono essere segnalati esclusivamente dal soggetto autorizzato del cliente incaricato di mettere in funzione il macchinario ai sensi del manuale operativo di KARDEX al tecnico di assistenza KARDEX in servizio. La segnalazione del guasto deve essere presentata dal luogo del Prodotto interessato utilizzando un idoneo mezzo di comunicazione, specificando il nome del Prodotto, il modello e numero di serie o licenza e la migliore descrizione possibile del guasto. La divulgazione dei recapiti di KARDEX o codici di accesso ai locali di qualsiasi terzo è espressamente proibita nell'interesse della facilità di accesso. Il cliente deve mantenere le proprie apparecchiature tecniche disponibili in modo tale che sia possibile il supporto da parte di KARDEX per telefono o il Portale di Supporto KARDEX. I costi di connessione saranno sostenuti dal cliente.

2.3. Con la conclusione di un contratto di Supporto Remoto KARDEX, il cliente si impegna a fornire un dispositivo di trasmissione dei dati funzionali (connessione remota per Supporto Remoto KARDEX), sufficientemente tutelato da un accesso di terzi non autorizzato, per consentire a KARDEX un adeguato accesso al sistema del cliente per compiti di supporto. Quale prerequisito per ciò, il cliente deve fornire a KARDEX le richieste autorizzazioni. Il supporto remoto è svolto attraverso un'adeguata applicazione software di assistenza remota separata, quale l'applicazione di Supporto Remoto KARDEX, o in casi eccezionali, TeamViewer. Qualsiasi costo di trasmissione dei dati sostenuto e qualsiasi altro costo derivante dall'assistenza remota è sostenuto dal cliente. Ulteriori dettagli su ciò possono essere forniti nel contratto di supporto. Qualora il cliente non abbia strutture di trasmissione dei dati come definite o pronte disponibili, il cliente rimborserà a KARDEX le risultanti spese aumentate. KARDEX è sollevato dal suo obbligo di eseguire assistenza remota, qualora - per ragioni di cui KARDEX non sia responsabile - non può essere stabilito un collegamento dal sistema.

2.4. Ove richiesto, il cliente sosterrà il tecnico di assistenza KARDEX in loco con il proprio personale al meglio delle proprie capacità ed in una misura ragionevole; ciò vale in particolare qualora il lavoro da svolgere vada oltre ciò che ci si possa attendere che un singolo soggetto possa effettuare, o possa effettuare in modo sicuro. Non vi sono richieste di rimborso nei confronti di KARDEX per ciò. Il cliente approverà il lavoro effettuato dal tecnico dell'assistenza KARDEX sulla relazione di lavoro del tecnico, come base per la fatturazione.

2.5. Il cliente deve garantire che i Prodotti siano esclusivamente disponibili nel lasso temporale concordato al tecnico dell'assistenza di KARDEX che esegue l'assistenza, ed il loro funzionamento può essere interrotto a tal fine.

2.6. Nel corso della durata del contratto di assistenza, il cliente deve far sottoporre tutta la manutenzione e riparazione sui Prodotti esclusivamente a KARDEX o un subappaltatore autorizzato da KARDEX. Ove del caso, deve informare KARDEX di qualsiasi lavoro precedente sui Prodotti stessi o parti sostituite svolte dal cliente stesso o terzi, prima che il lavoro inizi. In tali casi, KARDEX ha diritto a richiedere un controllo complessivo dei Prodotti in questione o altrimenti a rifiutare di eseguire il servizio.

2.7. Il cliente non cambierà il luogo del Prodotto senza preventiva comunicazione scritta a KARDEX. Su richiesta, e a spese del cliente, KARDEX svolgerà o controllerà la riallocazione. Qualora il cliente non faccia svolgere o controllare la riallocazione da parte di KARDEX, l'assistenza di KARDEX ai sensi del contratto di assistenza sarà sospesa durante la riallocazione e KARDEX eseguirà un audit di sistema per garantire la funzionalità corretta e sicura dei Prodotti prima del ripristino dei servizi. Tale audit di sistema sarà addebitato separatamente secondo i tassi e listini prezzi applicabili. Qualsiasi danno causato da un'adeguata riallocazione non sarà coperto dai pacchetti di assistenza.

2.8. Il cliente si impegna ad accompagnare attivamente e supportare KARDEX in caso di questioni di manutenzione nella diagnosi ed eliminazione del guasto svolte nel contesto del Supporto Remoto KARDEX. Il cliente comunica a KARDEX per iscritto dipendenti qualificati formati da KARDEX quali referenti autorizzati ad eseguire e adottare tutte le azioni e decisioni per il cliente che sono necessarie in relazione all'utilizzo ordinario. Il referente rimane con il Prodotto durante l'intero processo di assistenza remota pronto ad intervenire, ove del caso, ad es. mettendo in funzione l'arresto di emergenza. Il cliente è esclusivamente responsabile dell'adozione delle necessarie precauzioni di sicurezza per garantire che persone e beni non siano danneggiati durante la manutenzione.

2.9. I dipendenti del cliente richiedono una password per l'utilizzo del Supporto Remoto KARDEX. Ogni soggetto, che si legittima attraverso una password, è considerato autorizzato nei confronti di KARDEX, e tutte le registrazioni ed istruzioni basate su una legittimazione formalmente priva di errori saranno attribuite al cliente.

3. Remunerazione per i Contratti di Assistenza

3.1. Una tariffa annuale è addebitata per i servizi specificati nel contratto di assistenza, l'importo del quale dipende dai pacchetti di assistenza scelti (BASE, FLEX, o FULL Care).

3.2. La prima tariffa annuale è fatturata alla sottoscrizione del contratto di assistenza, e successivamente prima dell'inizio di ciascun anno contrattuale.

3.3. KARDEX si riserva il diritto di aumentare o diminuire la tariffa annuale. Qualora l'aumento sia superiore al 5% della tariffa annuale concordata, il cliente ha un diritto straordinario di risoluzione per giusta causa. Il cliente può in tal caso risolvere il contratto in anticipo, entro un mese dalla ricezione della

fattura per la tariffa annuale aumentata, con effetto dal primo anno contrattuale cui si applica la tariffa annuale aumentata.

3.4. KARDEX ha diritto ad addebitare al cliente il viaggio superfluo al luogo del cliente o qualora l'assistenza o parte dell'assistenza non possa essere eseguita in loco qualora il cliente sia responsabile dell'impedimento. Qualora il cliente, in conformità al contratto di assistenza, si sia impegnato a tenere alcuni pezzi in giacenza o qualora il cliente abbia ommesso di ordinare a KARDEX i pezzi necessari per l'assistenza come specificato da KARDEX, al cliente può essere addebitato qualsiasi tempo di attesa causato dai pezzi di ricambio richiesti che non sono disponibili in loco.

3.5. Ulteriori ispezioni a seguito della riparazione dei Prodotti o sostituzione dei documenti tecnici mancanti o libretti d'uso non sono incluse nella tariffa annuale e saranno fatturate separatamente ai sensi orari dell'assistenza cliente KARDEX applicabile al momento.

4. Garanzia

4.1. KARDEX garantisce la perfetta fornitura dei Servizi ai sensi delle norme di legge in materia, norme e regolamenti applicabili e regole riconosciute della tecnica.

4.2. Nel caso di violazione della garanzia da parte di KARDEX, quest'ultima avrà il diritto e il dovere di rettificare il vizio (Nachbesserung) entro una ragionevole scadenza. Qualora il primo tentativo di KARDEX di rettifica del vizio non abbia successo o qualora KARDEX non adotti alcuna misura, il cliente deve concedere a KARDEX una seconda ragionevole scadenza per la rettifica del vizio. Qualora il secondo tentativo di rettifica non abbia successo o qualora KARDEX faccia decorrere tali ragionevoli scadenze senza adottare alcuna misura, il cliente ha diritto a richiedere una riduzione del compenso per l'assistenza resa in modo inadeguato (Minderung). Il cliente ha anche diritto a richiedere una riduzione del compenso qualora KARDEX gravemente e definitivamente rifiuti di svolgere la rettifica dall'inizio. Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto solo se i servizi svolti da KARDEX ripetutamente mostrino gravi vizi e qualora KARDEX ripetutamente ometta di porre rimedio alle violazioni della garanzia ai sensi della presente disposizione.

4.3. La garanzia decorre dall'accettazione dell'assistenza. Il cliente deve immediatamente ispezionare e accettare qualsiasi assistenza eseguita per vizi e informare immediatamente KARDEX per iscritto di qualsiasi vizio. Le richieste di garanzia del cliente decadono nella misura in cui non rispetti il proprio obbligo di avanzare un reclamo.

4.4. I diritti di garanzia del cliente decadono dopo 6 mesi dall'accettazione.

4.5. La garanzia è esclusa qualora il lavoro o i tentativi di riparazione siano svolti sui Prodotti da società di manutenzione non approvate da KARDEX, fatto salvo il caso in cui KARDEX abbia effettivamente e definitivamente rifiutato di porre rimedio al vizio.

4.6. Salvo altrimenti esplicitamente concordato, KARDEX non garantisce che la manutenzione e le ispezioni saranno svolte entro un particolare lasso di tempo. KARDEX, inoltre, non garantisce che nel caso di Supporto Remoto KARDEX un terzo non ottenga un accesso non autorizzato ai Prodotti.

5. Durata e Risoluzione del Contratto di Assistenza

5.1. Il contratto di assistenza acquisisce efficacia nel momento specificato nel contratto di assistenza ed ha una durata iniziale di 2 anni.

5.2. Sarà prorogato di ulteriori termini di un anno in ciascun caso salvo risolto per iscritto da ciascuna parte, con un preavviso di almeno 3 mesi rispetto alla fine del rispettivo termine contrattuale.

5.3. Il contratto di assistenza può essere risolto per iscritto per giusta causa da ciascuna delle parti con effetto immediato qualora una delle parti contrattuali abbia significativamente violato i propri obblighi ai sensi del contratto di assistenza e non ponga rimedio alla violazione, nonostante una diffida ad opera dell'altra parte che fornisce una scadenza di 2 settimane per porvi rimedio. L'Articolo C3.4 si applicherà alle violazioni dell'obbligo in relazione alle richieste di garanzia.

5.4. KARDEX può chiedere che singoli Prodotti siano esclusi dal contratto di assistenza a seguito di un preavviso di 3 mesi, qualora i Prodotti interessati non possano più adeguatamente essere oggetto di manutenzione a causa di un'usura eccessiva, sforzi eccessivi e assenza di disponibilità di parti di ricambio o obsolescenza (Articolo B.9).

Si prega di restituire copia della presente timbrata e firmata per accettazione