

Condizioni di servizio

Marzo 2024

1. Oggetto

- 1.1 Le seguenti condizioni (le "condizioni di servizio") si applicano alle prestazioni di servizi di qualsiasi natura rese da Fritz Studer AG ("noi") ai nostri clienti ("voi").
- 1.2 I dettagli delle prestazioni di servizi che è nostro obbligo rendere (i "servizi") sono indicati nei relativi incarichi di servizio conclusi di volta in volta tra noi e voi (gli "incarichi di servizio"). Al fine di specificare i servizi via via resi, gli incarichi di servizio possono fare riferimento alle nostre schede di prodotto o ad altre descrizioni delle prestazioni (le "descrizioni delle prestazioni") e/o ai nostri listini prezzi (i "listini prezzi") che, in tal caso, costituiscono oggetto degli incarichi di servizio corrispondenti.
- 1.3 L'oggetto dei servizi può essere costituito in particolare dalle seguenti prestazioni:
- Manutenzione
 - Riparazione
 - Revisioni (parziali)
 - Assistenza
 - Corsi di formazione
- 1.4 Possono inoltre costituire oggetto dei servizi le prestazioni nell'ambito delle nostre "UNITED GRINDING Digital Solutions", e segnatamente:
- Remote Service
 - Service Monitor
 - Production Monitor
- 1.5 Le presenti condizioni di servizio formano parte integrante del contratto relativo a tutti gli ordini di servizio conclusi tra noi e voi. Eventuali vostre condizioni divergenti non divengono parte integrante del contratto relativo agli incarichi di servizio, pur con accettazione dello stesso senza riserve.
- 1.6 Le presenti condizioni di servizio non si applicano all'acquisto, alla fornitura o a qualsiasi altra modalità di messa a disposizione delle nostre macchine. Tali operazioni sono soggette alle condizioni di fornitura corrispondenti che abbiamo già pattuito o pattuiremo con voi (le "condizioni di fornitura").
- 1.7 Laddove, unitamente alla prestazione di servizi, dovessimo fornirvi anche pezzi di ricambio e/o accessori (detti complessivamente "pezzi di ricambio") in relazione ad una macchina concreta, si applicano, in via integrativa alle presenti condizioni di servizio, le stesse condizioni di fornitura che sono state pattuite per la fornitura della macchina.
- 1.8 Se vengono ordinate parti di ricambio senza alcun riferimento al macchinario effettivo, per la fornitura di tali parti di ricambio si applicano le condizioni Orgalime SI 14.
- 1.9 Le presenti condizioni di servizio non si applicano nel caso in cui abbiamo stipulato con voi un accordo separato divergente. Quanto previsto negli incarichi di servizio corrispondenti prevale su quanto previsto nelle presenti condizioni di servizio.
- 1.10 In caso di modifica delle presenti condizioni di servizio, sarà nostra cura inviarti le condizioni di servizio modificate nell'ambito dell'offerta di stipula di un nuovo incarico di servizio, immediatamente successiva all'avvenuta modifica. Per gli incarichi di servizio già in essere restano valide e invariate le presenti condizioni di servizio, a meno che non abbiamo pattuito con voi la validità delle condizioni di servizio modificate.

2. Entità dell'incarico

- 2.1 Contenuto ed entità dei servizi che è nostro obbligo rendere sono indicati nel relativo incarico di servizio.
- 2.2 L'incarico di servizio deve indicare in particolare anche le macchine concrete interessate dall'incarico di servizio (di seguito dette anche "Oggetti del servizio").
- 2.3 Il nostro personale è stato istruito per eseguire in linea di principio solo i lavori nell'ambito dell'incarico di servizio assegnato. Le attività che vanno oltre l'entità dei lavori concordata necessitano della previa approvazione scritta da parte nostra.

3. Qualità del servizio

- 3.1 I nostri servizi sono fondamentalmente resi ai sensi degli artt. 394 e segg. Codice delle obbligazioni svizzero. Si esclude la garanzia di un

determinato risultato della prestazione, in particolare la riuscita eliminazione dei guasti entro un determinato periodo di tempo.

- 3.2 Per l'esecuzione degli incarichi di servizio ci impegniamo a impiegare esclusivamente personale specializzato qualificato che eseguirà i servizi regolarmente e in modo corretto.

4. Stipula di incarichi di servizio

- 4.1 Gli incarichi di servizio devono essere stipulati per iscritto (compreso a mezzo e-mail).
- 4.2 Le nostre offerte sono vincolanti solo nel momento in cui ciò è espressamente indicato sull'offerta stessa; altrimenti le nostre offerte sono senza impegno. Fino al momento dell'accettazione di un'offerta senza impegno ci riserviamo il diritto di modificarla o revocarla.
- 4.3 Nel momento in cui ordinate singole prestazioni nell'ambito degli incarichi di servizio stipulati (ognuna detta "richiesta di servizio" e ogni richiesta di servizio detta "service request" nell'ambito dei Remote Services), ad es. l'intervento in loco di uno dei nostri tecnici, tale richiesta di servizio non è soggetta a vincoli di forma, bensì può essere presentata anche verbalmente o tramite e-mail e in qualsiasi altra forma. In particolare, una service request può essere presentata anche premendo l'apposito pulsante del software Remote Service da noi fornito. L'ordine relativo alle singole prestazioni è posto in essere direttamente nel momento in cui riceviamo la vostra richiesta di servizio, senza necessità di un'apposita dichiarazione di accettazione da parte nostra, purché non contestiamo l'ordine entro un termine adeguato (ad es. in caso di scarse capacità).

5. Esecuzione del servizio

- 5.1 I servizi di manutenzione e riparazione hanno come oggetto l'eliminazione dei guasti presentati dagli oggetti del servizio, secondo quanto previsto più nel dettaglio dai rispettivi ordini di servizi. Se non altrimenti pattuito nel rispettivo ordine di servizio, i guasti sono eliminati in base alle seguenti regole, in combinazione con l'ordine dei nostri prodotti Remote Service.
- 5.2 È possibile ordinare presso di noi il prodotto Remote Service Standard o Remote Service Premium. Laddove nell'ambito dell'ordine di servizio abbiate ordinato uno dei prodotti Remote Service, vale quanto segue:
- 5.3 A seguito di una vostra notifica mediante la funzione Remote Service o attraverso la Helpline ("notifica di guasto"), o laddove riscontriamo noi stessi, mediante il nostro accesso remoto, un guasto ad un oggetto di servizio che richiede un intervento, eliminiamo i guasti corrispondenti tramite Remote Service, se ciò è possibile. Se l'oggetto di servizio non può essere riparato del tutto o in parte tramite Remote Service, vi informeremo immediatamente. Potrete poi eventualmente assegnarci un ulteriore incarico per la prestazione dei servizi in loco da parte del nostro personale di servizio.
- 5.4 Per l'ordine del prodotto Remote Service Standard non possiamo garantire tempi di reazione fissi. Per l'ordine del prodotto Remote Service Premium garantiamo un tempo di reazione di 2 ore a decorrere dalla ricezione della vostra service request. Il tempo di reazione è valido solo se la vostra service request perviene entro i nostri orari di apertura. L'eliminazione del guasto inizia entro un tempo di reazione di 2 ore. L'eliminazione dei guasti si effettua soltanto durante i nostri orari di ufficio.
- 5.5 Se non altrimenti pattuito nel rispettivo ordine di servizio, gli orari di ufficio sono i seguenti: Lunedì – Giovedì: 07:15 – 17:00 ore, Venerdì: 07:15 – 16:00 ore.
- 5.6 Un intervento Remote Service si esegue solo previa autorizzazione da parte vostra, la quale è richiesta per ogni singolo caso tramite la presentazione di una service request. In assenza di tale service request, non è possibile effettuare l'accesso remoto.
- 5.7 Le richieste di servizio possono anche essere notificate ovvero presentate tramite la nostra Helpline. Il numero di telefono aggiornato della Helpline è reperibile all'indirizzo www.studer.com. In tali casi una prima fornitura di supporto avviene telefonicamente. La Helpline è disponibile durante gli orari di ufficio.
- 5.8 Come parte di UNITED GRINDING Digital Solutions è possibile ordinare il nostro Service Monitor. Laddove nell'ambito dell'ordine di servizio abbiate ordinato il Service Monitor, riceverete le prestazioni supplementari corrispondenti come ad es. l'indicazione delle fasi di manutenzione necessarie, secondo quanto previsto più nel dettaglio dalla descrizione delle prestazioni del prodotto Service Monitor.
- 5.9 Come parte di UNITED GRINDING Digital Solutions è possibile ordinare il nostro Production Monitor. Laddove nell'ambito dell'ordine di servizio abbiate ordinato il Production Monitor, riceverete le prestazioni supplementari corrispondenti come ad es. la visualizzazione in tempo

Condizioni di servizio

Marzo 2024

reale degli stati macchina, secondo quanto previsto più nel dettaglio dalla descrizione delle prestazioni del prodotto Production Monitor.

- 5.10 Laddove nell'ambito dell'ordine di servizio non abbiate ordinato nessuno dei prodotti Remote Service, potete presentare le richieste di servizio tramite la Helpline. Se richiesto contestualmente alla notifica del guasto, provvederemo ad inviare presso di voi il nostro personale di servizio.

6 Termini e scadenze

- 6.1 I termini da noi comunicati per l'inizio ovvero la fine del servizio sono solo indicativi, a mano che tali termini, in singoli casi specifici, vengano definiti espressamente come fissi.
- 6.2 Il rispetto dei termini fissi presuppone che voi rispettiate tutti gli obblighi che vi competono. Da parte nostra ci impegniamo alla rapida esecuzione del servizio. Un eventuale termine fisso concordato risulta rispettato se il servizio è concluso al momento della scadenza di tale termine. Lo stesso vale se in base allo stato del servizio è possibile un collaudo da parte vostra o una verifica prevista dal contratto. Se l'esecuzione dell'incarico di servizio ritarda a causa di circostanze che non dipendono da noi, in linea di principio entra in vigore un adeguato prolungamento dei termini. Ciò vale anche nel caso in cui ci troviamo già in ritardo quando si verificano tali circostanze. Un prolungamento dei termini non entra in vigore se gli ostacoli influenzano solo in modo trascurabile lo svolgimento dei lavori.
- 6.3 Se i termini di servizio non vengono rispettati per nostra responsabilità colposa siete autorizzati, alla scadenza di un termine di proroga di due settimane e laddove dimostriate il relativo danno subito, a richiedere un'indennità di ritardo forfettaria pari allo 0,5% del valore netto dell'incarico di servizio in questione per ogni settimana completa di ritardo, per un massimo del 5% del valore netto dell'incarico di servizio in questione. È possibile far valere pretese di risarcimento danni a causa di ritardi nelle forniture e/o un risarcimento danni al posto della prestazione che superano i limiti di cui al paragrafo precedente, solo nei casi di responsabilità per dolo e/o colpa grave da parte nostra. In caso contrario sono escluse pretese di risarcimento danni più elevate a causa di ritardo.
- 6.4 In caso di un imminente ritardo o impedimento relativo alla prestazione di servizio, indipendentemente dalla causa, ci informerete immediatamente. Se una prestazione di servizio concordata ritarda per motivi che dipendono da voi, noi abbiamo il diritto di richiedervi il risarcimento per i costi supplementari da noi sostenuti a causa di tale circostanza (ad es. costi di viaggio supplementari e tempi di attesa).
- 6.5 Se l'esecuzione del servizio dovesse essere connessa con un rischio di morte, lesione grave o minaccia per la salute del nostro personale, siamo autorizzati a rimandare l'esecuzione del servizio fino a quando ci saranno condizioni idonee.
- 6.6 Se il servizio dovesse essere interrotto per un periodo non accettabile, siamo autorizzati a richiamare il nostro personale. I costi a ciò connessi saranno a nostro carico solo se fossimo noi responsabili dell'interruzione.
- 6.7 Se a causa di forza maggiore il servizio dovesse essere cessato anticipatamente, siamo autorizzati a fatturare i costi sostenuti fino a quel momento inclusi quelli del viaggio di ritorno.
- 6.8 Siamo autorizzati, durante il servizio e a nostre spese, a sostituire il personale da noi inviato con personale parimenti qualificato.

7 Collaudo dei servizi

- 7.1 Il collaudo dei nostri servizi non è fondamentalmente necessario, a meno che non abbiamo pattuito con voi, per il caso specifico, l'adempimento di prestazioni d'opera. In tal caso, vale quanto segue: Non appena comunichiamo la fine della nostra attività, voi collauderete le tempestivamente prestazioni di servizio nella forma concordata. Il collaudo va confermato per iscritto sul verbale di collaudo. Nel caso di vizi trascurabili o se si tratta di circostanze non riconducibili a noi, non potete rifiutare il collaudo senza pregiudizio delle prescrizioni di legge.
- 7.2 Se il collaudo ritarda senza colpa da parte nostra, lo stesso si considera avvenuto dopo il termine di 3 giorni dalla comunicazione della fine delle prestazioni di servizio ovvero al più tardi con la (ri)messa in funzione del macchinario.
- 7.3 Con il collaudo viene meno la nostra responsabilità per vizi noti e/o riconoscibili, nella misura in cui non abbiate riportato questi vizi sul verbale di collaudo.

8 Obblighi di collaborazione

- 8.1 Se avete ordinato Remote Service, predisponete tutti i requisiti tecnici (ad es. connessione Internet, software Remote Service (v. cifra 8.7)) per il Remote Service e li mantenete durante la relazione d'affari tra di noi. Se

non predisponete i requisiti tecnici, lo fate in modo insufficiente oppure se la trasmissione dei dati è disturbata per motivi riconducibili alla vostra responsabilità, noi non siamo tenuti alla fornitura del Remote Service. Lo stesso vale nel caso in cui la qualità dei dati non ci permetta di fornire il Remote Service. In tal caso sarà nostra cura informarvi tempestivamente. Se avete predisposto i requisiti tecnici in maniera sufficiente o avete eliminato eventuali disturbi, dopo avere ricevuto da voi una corrispondente comunicazione inizieremo o proseguiremo il Remote Service.

- 8.2 Le parti prenderanno le misure adeguate in base allo stato della tecnica per evitare la penetrazione di virus nei sistemi dell'altra parte. Nel caso in cui una delle due parti contraenti individuasse un virus che potrebbe pregiudicare il Remote Service o essere trasmesso ai sistemi dell'altra parte, sarà necessario comunicarlo tempestivamente per iscritto all'altra parte contraente.
- 8.3 Le eventuali modifiche all'ambiente tecnico del macchinario che potrebbero influenzare il Remote Service devono esserci comunicate preventivamente oppure devono essere concordate con noi.
- 8.4 In sede di identificazione, limitazione, notifica e descrizione dei guasti siete tenuti a seguire le nostre istruzioni.
- 8.5 Dovete mettere a disposizione il personale con formazione tecnica e linguistica per il Remote Service. In caso di richieste di servizio e domande, nel caso sussistano dubbi, metterete a nostra disposizione informazioni e documenti supplementari.
- 8.6 Predisporrete tempestivamente tutti i lavori preparatori prima dell'inizio del servizio in modo tale che lo stesso possa iniziare immediatamente ed essere effettuato in modo efficace senza interruzioni. In particolare metterete a disposizione anche i carburanti e le energie (ad es. elettricità, acqua, vapore, aria compressa, linee dati digitali) comprese le corrispondenti connessioni nel luogo della prestazione di servizio in modo tale che noi possiamo immediatamente iniziare il servizio. I locali in cui avviene il servizio devono essere protetti dagli agenti atmosferici, ben aerati e avere una temperatura adeguata, e permettere lo svolgimento dei lavori senza disturbi. Nel luogo del servizio abbiamo necessità di detersivi, possibilità di lavaggio e servizi sanitari e delle attrezzature di primo soccorso per le emergenze. Predisporrete un luogo asciutto e chiudibile ove collocare l'attrezzatura di servizio del nostro personale, qualora lo ritenessimo necessario. Nel caso di servizi di ampia portata metterete a disposizione adeguati locali di soggiorno. Nel caso in cui, nel luogo dell'intervento, venissero danneggiati o smarriti gli strumenti o i dispositivi da noi messi a disposizione, sarete tenuti alla loro sostituzione nella misura in cui sia vostra la responsabilità dello smarrimento o del danneggiamento.
- 8.7 La prestazione dei servizi Remote Service, Service Monitor e Production Monitor e di ogni ulteriore servizio previsto in futuro presuppone che le vostre macchine sulle quali dobbiamo effettuare i servizi dispongano di un software Remote Service, che vi mettiamo a disposizione a titolo gratuito. Come parte del software Remote Service, abbiamo preinstallato il software UNITED GRINDING Digital Solutions. L'utilizzo di tale software da parte vostra è subordinato alla condizione che abbiate prima accettato la validità delle condizioni di utilizzo del software UNITED GRINDING Digital Solutions, nella versione in vigore. In caso contrario, non ci riteniamo obbligati a rendere il servizio che avete ordinato e che presuppone l'utilizzo di UNITED GRINDING Digital Solutions. In tal senso, abbiamo il diritto di recedere dall'incarico di servizio corrispondente.
- 8.8 Da parte vostra siete tenuti ad effettuare gli aggiornamenti che vi mettiamo gratuitamente a disposizione nonché a concederci e autorizzare a tal fine l'accesso remoto alle vostre macchine tramite service request, così da poter attivare l'aggiornamento.
- 8.9 Tutti i lavori di costruzione devono essere terminati prima dell'inizio del servizio. È necessario che le opere in calcestruzzo e muratura siano completamente asciutte e abbiano fatto presa.
- 8.10 Immagazzinerete tutti i pezzi da montare in modo adeguato e protetti dagli agenti atmosferici. I pezzi devono trovarsi nel luogo dell'intervento o nelle sue immediate vicinanze prima dell'inizio del servizio. L'imballaggio verrà tolto solo al momento dell'inizio del servizio da parte del nostro personale. Se il vostro personale dovesse avere aperto gli imballaggi in nostra assenza e avere rimosso il sigillo, gli eventuali costi supplementari per il controllo dei pezzi da montare saranno a vostro carico. Il materiale da imballaggio verrà smaltito dal vostro personale. Non ci assumiamo alcuna responsabilità per immagazzinaggio o trasporto non adeguati.
- 8.11 Metterete a disposizione personale qualificato nella quantità sufficiente per garantire una rapida esecuzione del servizio in loco oppure online. Il vostro personale rimane sotto la vostra sorveglianza, responsabilità e

Condizioni di servizio

Marzo 2024

- obbligo di assicurazione. Se il vostro personale causa dei danni, noi ne risponderemo solo se responsabili.
- 8.12 Terrete a disposizione gli strumenti di supporto e i dispositivi necessari per il servizio. Tali strumenti e dispositivi dovranno essere in condizioni perfette.
- 8.13 Nella misura in cui non sia stato concordato diversamente, metterete gratuitamente a disposizione i materiali necessari ed effettuerete tutto quanto necessario per la predisposizione e la prova dell'oggetto del servizio. I materiali utilizzati e i prodotti realizzati vanno da voi eliminati regolarmente in modo tale che sia garantita una messa in funzione regolare dell'oggetto del servizio. L'oggetto del servizio dovrà essere pulito dal vostro personale su richiesta del nostro personale.
- 8.14 Prenderete tutte le misure necessarie a evitare infortuni e per l'ulteriore protezione del nostro e del vostro personale anche nell'ambito del Remote Service e dei materiali da noi messi a disposizione. Indicherete al nostro personale anche eventuali rischi particolari e lo istruirete in merito alle corrispondenti misure di sicurezza. Se durante l'attività del nostro personale vengono effettuati altri lavori da parte di altre società, definirete una persona che coordini i lavori al fine di evitare che ci si metta a rischio reciprocamente. Nei casi in cui il Remote Service possa causare rischi per persone o cose, in base all'obbligo di sorveglianza dovrete effettuare una dichiarazione secondo la quale le misure previste possono essere eseguite senza rischi (quietanza). Se ciò non è possibile per ogni macchinario in loco, dovrete eseguire una messa in sicurezza di persone e cose.
- 8.15 Svolgerete tutti gli obblighi di cui sopra a titolo gratuito nei nostri confronti.
- 8.16 Se non rispettate i vostri obblighi di collaborazione, siamo autorizzati, e tuttavia non obbligati, previa comunicazione, ad effettuare le azioni a voi spettanti a vostre spese e a prolungare eventuali termini concordati. Per il resto rimangono salvi tutti gli altri nostri diritti legali e contrattuali. In particolare il nostro personale è autorizzato a tornare indietro nel caso in cui non rispettate i vostri obblighi di collaborazione. Le spese da ciò derivanti saranno a vostro carico.
- 8.17 Ci comunicherete tempestivamente se uno dei nostri collaboratori dovesse divenire inabile al lavoro durante il suo soggiorno. In caso di un ricovero per malattia, vi occuperete del deposito in sicurezza del bagaglio del nostro collaboratore. Se il nostro personale deve essere sostituito a causa di malattia, collaborerete all'organizzazione del trasporto per il ritorno.
- 9 Corrispettivo per i servizi e i pezzi di ricambio**
- 9.1 A fronte della prestazione dei nostri servizi vi addebitiamo un corrispettivo, secondo quanto previsto dal rispettivo ordine di servizio.
- 9.2 Per i nostri servizi nell'ambito di UNITED GRINDING Digital Solutions vi addebitiamo un corrispettivo annuo fisso per ciascun oggetto di servizio, in base al nostro listino prezzi in vigore per i servizi UNITED GRINDING Digital Solutions.
- 9.3 A fronte della prestazione di tutti gli altri servizi, addebitiamo fondamentalmente un corrispettivo a consuntivo. Per l'impiego del nostro personale, per ogni ora di lavoro nei giorni feriali (da lunedì a sabato) tra le ore 6 e le ore 20, vi fattureremo la nostra tariffa oraria di volta in volta in vigore. Le ore di lavoro di domenica e durante le festività così come durante la notte (tra le ore 20:00 e le ore 6:00) dei giorni feriali saranno conteggiate con la tariffa oraria straordinaria di volta in volta in vigore. Il conteggio è effettuato con cadenza ogni quarto d'ora.
- 9.4 Le ore di riparazione ovvero di attesa sono anch'esse considerate come ore di lavoro e fatturate alla nostra tariffa oraria di volta in volta in vigore.
- 9.5 Nel caso di incarichi di servizio che vengono effettuati a un prezzo fisso, eventuali prestazioni che vanno oltre l'ambito concordato verranno fatturate a consuntivo.
- 9.6 Le tariffe orarie o gli importi concordati si intendono esclusa l'imposta sulla cifra d'affari.
- 9.7 Nel caso del Remote Service, i primi 15 minuti di intervento del nostro personale sono gratuiti. Dopo tali 15 minuti vi fattureremo un'ora di lavoro in via forfettaria, secondo la nostra tariffa oraria di volta in volta in vigore. Se l'impiego del Remote Service dura più di un'ora, il conteggio delle prestazioni eccedenti avverrà su base oraria, alla nostra tariffa di volta in volta in vigore.
- 9.8 L'orario di lavoro giornaliero è limitato a 8 ore. La prestazione di ore straordinarie, lavoro su turni e attività durante la domenica, le festività e la notte necessita della nostra previa autorizzazione scritta.
- 9.9 In caso di incapacità al lavoro, il conteggio dei costi del servizio si interrompe a partire da quando è insorta l'incapacità al lavoro. Se per ragioni non dipendenti da noi non si raggiungono le regolari ore di lavoro settimanali, le ore mancanti verranno calcolate alla tariffa oraria di cui al punto 9.1. Allo stesso modo verranno conteggiate alla stessa tariffa oraria le ore di lavoro e i tempi di attesa durante festività legali e speciali. Gli oneri vi verranno fatturati anche se un incarico di servizio non può essere portato a termine perché il guasto contestato non si è presentato durante la verifica, se non avete rispettato i termini di servizio per vostra responsabilità colposa, se l'incarico di servizio è stato da voi disdetto durante l'esecuzione dello stesso oppure non avete procurato entro un termine adeguato i pezzi di ricambio necessari.
- 9.10 Il nostro personale è tenuto a redigere un rapporto di servizio per ogni intervento. Tale rapporto contiene la scheda di registrazione delle ore suddivise in ore di lavoro, viaggio, preparazione e attesa. Tale scheda è la base per il nostro calcolo e deve essere da voi controllata e sottoscritta. I tempi di viaggio potranno essere calcolati definitivamente solo al termine del viaggio di ritorno.
- 9.11 Se in un raggio di 2 km dal luogo dell'intervento non ci sono possibilità di vitto e alloggio adeguate, sarete voi a sostenere tutti i costi corrispondenti, in particolare i costi per l'utilizzo di mezzi di trasporto adeguati. Il tempo del viaggio è considerato orario di lavoro.
- 9.12 Il tempo di viaggio del nostro personale è considerato orario di lavoro e viene calcolato per ogni ora di viaggio con la tariffa oraria in conformità con il listino prezzi.
- 9.13 Per i pezzi di ricambio conteggiamo i prezzi di volta in volta in vigore dal nostro listino prezzi per i pezzi di ricambio.
- 9.14 Fattureremo a voi i costi che sostiene il nostro personale durante il soggiorno per il montaggio e durante i giorni di viaggio.
- 9.15 Effettuiamo il conteggio in base alla lunghezza del viaggio e in conformità con le nostre direttive relative ai viaggi, che su richiesta saremo lieti di inviarvi. Inoltre fattureremo tutte le spese di viaggio ausiliarie (trasporto utensili e bagagli, ecc.) e le spese connesse con il servizio (come ad es. spese per comunicazioni aziendali e viaggi locali, incl. noleggio auto). Dopo un soggiorno ininterrotto di tre mesi presso il luogo di servizio, il nostro personale ha il diritto legale alle ferie, più il viaggio di andata e ritorno. I relativi costi di viaggio sono a vostro carico.
- 9.16 In caso di modifica delle tariffe orarie in vigore, sarà nostra cura notificarvi preventivamente la modifica in forma testuale (è sufficiente l'invio di un'e-mail). Le nuove tariffe orarie si applicheranno quindi solo per tutte le prestazioni adempiute dopo il ricevimento della notifica.
- 10 Pretese in caso di vizi**
- 10.1 Ci assumiamo la responsabilità per i vizi solo nella misura in cui abbiamo eccezionalmente effettuato i nostri servizi come prestazioni d'opera.
- 10.2 In caso di prestazioni d'opera, rispondiamo dopo il termine del servizio per eventuali vizi dei nostri lavori, entro un termine di 12 mesi dalla consegna per il collaudo. Da parte vostra siete tenuti a comunicarci tempestivamente per iscritto eventuali vizi individuati.
- 10.3 Il vostro diritto a far valere diritti per un vizio della cosa si prescrive in ogni caso dopo 12 mesi dalla data dell'immediata notifica del vizio. Se non di seguito disciplinato espressamente in modo diverso, la nostra garanzia si limita all'obbligo di interventi di miglioramento presso il luogo della nostra prestazione di servizio come da contratto. Sono escluse eventuali ulteriori pretese, fatte salve le pretese ai sensi della cifra 11. Nel caso in cui numerosi interventi di miglioramento non abbiano eliminato il vizio della cosa, trascorso un termine adeguato avete il diritto a una corrispondente riduzione. Se nonostante la riduzione non doveste più essere interessati al servizio, in seguito a comunicazione scritta potete risolvere il contratto relativo al singolo ordine di servizio non eseguito adeguatamente. Sono escluse pretese per vizi della cosa nel caso di vizi trascurabili o se si tratta di circostanze non riconducibili a noi, in particolare nel caso di normale/naturale usura, uso non idoneo e improprio, utilizzo scorretto o negligente, mezzi di esercizio inadeguati, terreno di fondazione non idoneo, influenze di fattori chimici, elettrochimici o elettrici o mancata osservanza delle condizioni di installazione o ambientali da noi indicate.
- 11 Responsabilità / esclusione di responsabilità**
- 11.1 Se durante il servizio un oggetto del servizio viene danneggiato per nostra colpa, sarà nostro obbligo ripararlo o sostituirlo a nostre spese. Sono escluse ulteriori pretese a causa di un danno all'oggetto del servizio fornito.
- 11.2 Se per nostra colpa l'oggetto montato non può essere da voi utilizzato a causa di una mancata o errata esecuzione e di proposte o consulenze

Condizioni di servizio

Marzo 2024

avvenute prima o dopo la stipulazione del contratto e altri obblighi accessori previsti dal contratto - in particolare istruzioni per l'uso e la manutenzione dell'oggetto montato - si applicano le disposizioni delle cifre 10, 11.3 e 11.4, con esclusione di ulteriori pretese.

11.3 Per danni che non si sono verificati sull'oggetto del servizio, per qualsiasi motivo legale rispondiamo esclusivamente

- per dolo,
- per colpa grave del titolare / degli organi o degli impiegati con funzioni direttive,
- in caso di lesioni colpose alla vita, all'integrità fisica o alla salute,
- in caso di reticenza dolosa dei vizi,
- nell'ambito di una promessa di garanzia,
- in caso di responsabilità prevista dalla legge tedesca sulla responsabilità di prodotto per danni a persone o cose relativamente a oggetti di uso privato.

11.4 In caso di inadempimento colposo di importanti obblighi contrattuali rispondiamo anche in caso di colpa grave di impiegati senza funzioni direttive e in caso di negligenza lieve, nell'ultimo caso limitatamente ai danni ragionevolmente prevedibili e tipici del contratto, e comunque al massimo per tutti i danni verificatisi nel corso di un anno civile fino al concorrere del corrispettivo che ci avete pagato in tale anno in forza dell'incarico di servizio interessato. Sono escluse ulteriori pretese.

12 Condizioni di pagamento

12.1 In linea di principio, effettuiamo il conteggio immediatamente dopo aver eseguito il servizio ovvero aver fornito il pezzo di ricambio.

12.2 Per i nostri servizi nell'ambito di UNITED GRINDING Digital Solutions vi addebitiamo un corrispettivo annuo fisso per ciascun oggetto di servizio, in base al nostro listino prezzi in vigore per i servizi UNITED GRINDING Digital Solutions. In deroga alla cifra 12.1, il conteggio è effettuato all'inizio di ciascun anno di servizio.

12.3 L'imposta sulla cifra d'affari è indicata separatamente in fattura.

12.4 I vostri pagamenti sono dovuti dopo 14 giorni dalla data della fattura sia per l'esecuzione di servizi sia per la fornitura di pezzi di ricambio.

12.5 Tutti i pagamenti si intendono effettuati solo nel momento in cui possiamo disporre dei pagamenti stessi senza riserve. In caso di vostro ritardo, siamo autorizzati a rimandare l'esecuzione dei nostri obblighi contrattuali fino al ricevimento dei pagamenti in sospeso.

12.6 Per il superamento dei termini di pagamento concordati, conteggiamo interessi del 5% annuo oltre il tasso di interesse di base della Banca centrale europea in vigore. Se siete in ritardo con i pagamenti e non vi ponete rimedio nonostante un termine supplementare o in caso di altra grave violazione del contratto, siamo autorizzati a risolvere il contratto e procedere alla richiesta di risarcimento dei danni.

13 Confidenzialità

13.1 Tutti i dati da voi ricevuti nell'ambito del Remote Service e altre informazioni da voi comunicateci su segreti di produzione, dati rilevanti sui prodotti ecc. verranno da noi utilizzati esclusivamente per le prestazioni definite nell'ambito del corrispondente incarico di servizio.

13.2 Voi accettate che vi presentiamo proposte di miglioramento tecniche per i macchinari e nuovi prodotti nel caso in cui durante un Remote Service individuamo un fabbisogno di miglioramento relativamente al macchinario oppure constatiamo che esiste un altro prodotto più adatto ai fini della vostra produzione.

14 Controllo delle esportazioni

14.1 L'utente riconosce che le forniture e/o i servizi forniti ai sensi dei presenti condizioni di servizio possono essere soggetti alle leggi e alle normative svizzere e/o straniere sul controllo delle esportazioni e non possono essere venduti, affittati o altrimenti trasferiti o utilizzati per scopi diversi da quelli concordati senza una licenza di esportazione o riesportazione da parte dell'autorità competente. L'utente accetta di rispettare tali norme e regolamenti e riconosce che essi possono cambiare e applicarsi alle consegne e/o ai servizi e ai presenti condizioni di servizio, come modificati di volta in volta. In particolare, vi è vietato vendere, esportare o trasferire direttamente o indirettamente forniture e/o servizi che rientrano nell'ambito di applicazione dell'articolo 12g del regolamento (UE) n. 833/2014 del Consiglio alla Federazione russa o per l'uso nella Federazione russa. L'utente si impegnerà al massimo per garantire che

gli scopi della presente clausola 14.1 non vengano violati da terzi, compresi i potenziali rivenditori.

14.2 Qualsiasi violazione della clausola 14.1 costituisce una violazione materiale e ci autorizza a intraprendere le opportune azioni correttive, compreso, a titolo esemplificativo, il diritto di interrompere tutti i servizi e gli ordini di servizi ai sensi dei presenti condizioni di servizio per giusta causa e di imporre le sanzioni proposte dalla Commissione UE competente al momento della violazione.

14.3 L'utente è tenuto a comunicarci immediatamente qualsiasi problema relativo all'applicazione della presente clausola 14, comprese eventuali attività di terzi che potrebbero essere in conflitto con lo scopo dei divieti di cui alla clausola 14.1. L'utente è tenuto a fornire alla Società tutte le informazioni necessarie per la risoluzione del contratto. Dovrete fornirci tutte le informazioni necessarie per adempiere agli obblighi qui previsti entro due settimane da una semplice richiesta.

15 Disposizioni generali

15.1 Siete autorizzati a cedere crediti o altri diritti derivanti dall'incarico di servizio solo con la nostra previa autorizzazione scritta nella misura in cui il vostro credito in contropartita sia incontestato o accertato con sentenza passata in giudicato.

15.2 Tutti gli incarichi di servizio sono soggetti al diritto svizzero, ad esclusione del diritto internazionale privato e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili. Il foro competente è Berna. Abbiamo tuttavia la facoltà di azionare le nostre pretese anche presso il vostro foro generale.

15.3 Se le precedenti condizioni di servizio richiedono la forma scritta, è sufficiente l'invio tramite e-mail.

15.4 Se non altrimenti pattuito, le presenti condizioni di servizio sostituiscono tutte le pattuizioni e i contratti in essere tra di noi in merito ai servizi di cui alle presenti condizioni di servizio.