

1. Campo di applicazione

1.1 Le presenti CGA si applicano alle prestazioni di servizi di assistenza da parte di Bizerba SpA (di seguito denominata "BIZERBA") su strumenti Bizerba o software standard Bizerba (destinati a un campo di impiego ben definito, non sviluppati in modo mirato per un cliente sulla base delle sue esigenze specifiche, bensì per la clientela in generale, e acquistabili come prodotti preconfigurati) (complessivamente denominati "PRODOTTI BIZERBA"), che siano ricompresi nei TIPI DI CONTRATTI DI ASSISTENZA di cui al punto 4 e non siano oggetto di tipi di contratti separati. In particolare sono esclusi dalle presenti CGA installazioni, noleggi, manutenzione software e riparazioni che non rientrano nelle stesse, cui si applicano invece di norma condizioni Bizerba specifiche. Le CGA valgono esclusivamente per il TIPO DI CONTRATTO DI ASSISTENZA (punto 4) definito da BIZERBA nell'offerta o nella conferma d'ordine, per il PRODOTTO BIZERBA indicato da BIZERBA nella medesima offerta o conferma d'ordine. Qualora l'oggetto non sia uno strumento BIZERBA nuovo, BIZERBA si riserva il diritto di subordinare l'accettazione del TIPO DI CONTRATTO DI ASSISTENZA a un previo esame dello strumento ed eventuale intervento di revisione generale, da concordare di volta in volta con il CLIENTE.

1.2 Le presenti CGA prevalgono su tutte le eventuali condizioni commerciali differenti del CLIENTE laddove queste ultime regolamentino la prestazione di servizi di assistenza. Pertanto si contesta espressamente la validità delle condizioni commerciali del CLIENTE.

1.3 Qualsiasi accordo che modifichi o integri le presenti CGA, nonché accordi accessori e condizioni del CLIENTE hanno efficacia solo se confermati per iscritto da BIZERBA. Gli agenti di commercio e i funzionari di vendita di BIZERBA non sono autorizzati al rilascio o all'accettazione di dichiarazioni vincolanti.

2. Servizi di assistenza di BIZERBA

2.1 In conformità alle presenti CGA, BIZERBA è tenuta a fornire prestazioni di assistenza garantendo la disponibilità a rendere servizi di riparazione, taratura o manutenzione a seconda del TIPO DI CONTRATTO DI ASSISTENZA.

2.2 Fra i servizi di assistenza non rientrano le seguenti prestazioni:

- la richiesta di verifica metrologica (a esclusione di quanto definito ai punti 4.09 e 4.10), l'assistenza alla verifica metrologica, la verifica metrologica stessa nonché le tariffe di verifica;
- gli interventi di manutenzione e l'eliminazione di anomalie e danni associati all'interazione con altri prodotti software e hardware che non sono PRODOTTI BIZERBA;
- l'eliminazione di anomalie e danni cagionati da operazioni o da un utilizzo improprio o scorretti da parte del CLIENTE, dall'intervento di terzi non autorizzati da BIZERBA o da circostanze di forza maggiore, quali ad esempio incendi, danni provocati da acqua, eccessiva umidità, sporco, sbalzi di corrente, virus informatici, ecc.
- l'eliminazione di anomalie e danni verificatisi esclusivamente a seguito dell'uso di ricambi, pezzi soggetti a usura e materiali di consumo non originali Bizerba (in particolare rotoli di scontrini termici ed etichette Bizerba) o materiali accessori non autorizzati da BIZERBA come equivalenti;
- l'eliminazione di anomalie e danni cagionati da condizioni ambientali sul luogo di installazione, errori o assenza di alimentazione elettrica / pneumatica, connessione dati insufficiente, guasti all'hardware o altri fattori non riconducibili a BIZERBA;
- i costi per PEZZI SOGGETTI A USURA (componenti di uno strumento che, anche in caso di utilizzo conforme agli usi previsti, perdono la loro funzionalità nel corso della vita utile di questo strumento per effetto di una normale usura), ACCESSORI (materiali supplementari e prodotti che possono essere utilizzati e consumati durante l'uso e la manutenzione del PRODOTTO, pezzi supplementari con funzioni supplementari, non compresi nella dotazione originaria) e per MATERIALI DI

CONSUMO (materiali necessari per l'uso previsto dello strumento, che vengono consumati durante il suo funzionamento secondo quanto previsto) nonché le relative operazioni di montaggio e smontaggio;

- UPGRADE (espansioni di funzioni che vanno oltre il software già concesso in licenza. Questo avviene ad esempio mediante codici di licenza, installazioni o accordi contrattuali.)
- UPDATE (aggiornamenti di componenti di un software già concessi in licenza, aventi per oggetto l'eliminazione di errori e il miglioramento di funzioni già presenti), patch ecc., la manutenzione e l'eliminazione di anomalie e danni a software Bizerba personalizzati (software applicativi sviluppati specificamente per un determinato CLIENTE sulla base delle sue esigenze);
- configurazione e impostazioni personalizzate degli strumenti, creazione di interfacce;
- adeguamento di software di terzi;
- modifiche tecniche;
- riparazioni di natura estetica (ad es., a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per: scolorimento, graffi, danni alla verniciatura), montaggio e smontaggio di dispositivi accessori o modifiche rese necessarie da spostamenti dal luogo di installazione originario;
- revisioni generali
- interventi resi necessari da traslochi o da una nuova installazione dello strumento;
- interventi resi necessari da modifiche legislative;
- il montaggio e lo smontaggio di dispositivi accessori;
- addestramento e formazione;
- misure per il backup di dati e programmi. Per le suddette voci escluse, che rientrano nei servizi di manutenzione, è possibile definire accordi separati.

3. Perfezionamento del contratto

3.1 Un contratto rientrante in un TIPO DI CONTRATTI DI ASSISTENZA si perfeziona con l'accettazione scritta di un'offerta di BIZERBA o mediante una conferma d'ordine scritta (per e-mail) da parte di BIZERBA. Questo può avvenire già contestualmente all'ordinazione del PRODOTTO BIZERBA o in un altro momento.

3.2 BIZERBA ha il diritto di eseguire le prestazioni per i diversi TIPI DI CONTRATTI DI ASSISTENZA avvalendosi di personale tecnico interno o affidandosi a terzi autorizzati (di seguito denominati PERSONALE TECNICO).

3.3 BIZERBA si riserva altresì il diritto di eseguire prestazioni parziali.

3.4 Nel caso dei TIPI DI CONTRATTI DI ASSISTENZA *Full service contract* (punto 4.2.) e *Checkup contract* (punto 4.3.), oltre alle presenti CGA, costituiscono parte integrante essenziale del contratto le CHECKLIST DI MANUTENZIONE specifiche per i diversi prodotti, che vengono fornite al CLIENTE separatamente, al più tardi contestualmente alle presenti condizioni o previa richiesta a BIZERBA.

3.5 Il documento d'ordine costituisce una parte integrante essenziale delle CGA.

4. TIPI DI CONTRATTI DI ASSISTENZA

4.1 *Repair service contract*: comprende, in conformità alle presenti CGA, le attività di eliminazione delle anomalie e di ripristino del funzionamento (alle impostazioni di fabbrica) del PRODOTTO BIZERBA indicato nel documento d'ordine, necessarie per le funzioni di base dello strumento e svolte mediante intervento remoto – eventualmente con l'ausilio dei tool di assistenza remota necessari per l'eliminazione delle anomalie – ovvero, all'occorrenza, in loco. Sono compresi gli interventi nel NORMALE ORARIO DI LAVORO (dal lunedì al venerdì, dalle 8.15 alle ore 17.00 CET ad eccezione delle festività nazionali, nonché il 24-12 e il 31-12), le ore di lavoro, preparazione e viaggio e le spese di viaggio e trasferta nonché l'utilizzo dei tool di assistenza remota, gli UPDATE del FIRMWARE (software operativo di strumenti, necessario per

- caricare e far funzionare il sistema operativo vero e proprio; è collegato funzionalmente all'hardware in modo tale per cui l'hardware non può funzionare senza il FIRMWARE e viceversa) compreso il software embedded, i RICAMBI (componenti che vengono installati in uno strumento o montati sullo stesso in sostituzione di un componente di tale strumento) nonché la loro consegna e le ore di lavoro per montaggio e smontaggio, fatto salvo quanto diversamente pattuito in modo espresso in merito ai RICAMBI. È prevista la possibilità di noleggio di strumenti, laddove disponibili. Non sono compresi la manutenzione preventiva, gli UPDATE, il monitoraggio e la programmazione delle scadenze di taratura pattuite contrattualmente, nonché la TARATURA (osservanza dei limiti di errore in sede di sorveglianza degli strumenti di misura e determinazione dell'incertezza di misura per lo strumento da controllare al momento della prestazione del servizio, con misurazione mediante pesi campione verificati e registrazione dei risultati delle misure),
- 4.2 *Full service contract*: comprende, in conformità alle presenti CGA, le attività di eliminazione delle anomalie e ripristino del funzionamento (alle impostazioni di fabbrica) dei PRODOTTI BIZERBA indicati nel documento d'ordine, necessarie per le funzioni di base dello strumento e svolte mediante intervento remoto – eventualmente con l'ausilio dei tool di assistenza remota necessari per l'eliminazione delle anomalie – ovvero, all'occorrenza, in loco, nonché un controllo di manutenzione preventiva (intervento di manutenzione preventiva una volta l'anno, fatto salvo quanto diversamente pattuito) sotto forma di controllo funzionale come da CHECKLIST DI MANUTENZIONE specifica per il prodotto, gli UPDATE del FIRMWARE compreso il software embedded; sono altresì compresi i RICAMBI nonché la loro consegna e la manodopera per montaggio e smontaggio, le ore di lavoro, l'utilizzo dei tool di supporto remoto, gli update, le ore di lavoro, preparazione e viaggio nel NORMALE ORARIO DI LAVORO nonché le spese di viaggio e trasferta. È prevista la possibilità di noleggio di strumenti, laddove disponibili. Sono esclusi il monitoraggio e la programmazione delle scadenze di taratura pattuite contrattualmente nonché la TARATURA.
- 4.3 *Checkup contract*: comprende, in conformità alle presenti CGA, un controllo annuale di manutenzione preventiva, con verifica della sicurezza elettrica in conformità alla normativa locale, sullo strumento Bizerba indicato da BIZERBA nell'offerta o nella conferma d'ordine, mediante esecuzione di una CHECKLIST DI MANUTENZIONE specifica per il prodotto, nonché la pulizia e il controllo visivo come da CHECKLIST DI MANUTENZIONE; sono altresì comprese le ore di lavoro, preparazione e viaggio nel NORMALE ORARIO DI LAVORO nonché le spese di viaggio e trasferta. Sono invece esclusi eventuali interventi di riparazione ed eliminazione di anomalie, ritenuti necessari, gli UPDATE del FIRMWARE, compreso il software embedded, la TARATURA, gli UPDATE, i RICAMBI e la loro consegna nonché il montaggio e lo smontaggio.
- 4.4 *Remote support contract*: comprende, in conformità alle presenti CGA, il supporto mediante accesso remoto per l'eliminazione di anomalie con tool di assistenza remota. Le prestazioni effettivamente incluse nel servizio sono determinate dai parametri tecnici del PRODOTTO BIZERBA interessato e variano a seconda del tipo di PRODOTTO BIZERBA in questione. Il tempo di reazione di BIZERBA dipende dai livelli di assistenza pattuiti e, fatto salvo quanto diversamente concordato, la reazione è prevista nel NORMALE ORARIO DI LAVORO. Sono comprese le ore di lavoro e preparazione. Sono esclusi gli interventi in loco, i RICAMBI nonché il loro montaggio e smontaggio, la manutenzione preventiva, gli UPDATE del FIRMWARE, compreso il software embedded. Il supporto dell'assistenza remota mediante utilizzo dell'app Augmented Services è possibile su richiesta del CLIENTE.
- 4.5 *Operating System security contract*: è previsto per gli strumenti Bizerba con sistema operativo Windows e Linux. In caso di guasto dello strumento dovuto a virus, malware o attacco hacker, in conformità alle presenti CGA comprende la ricerca di eventuali virus, malware o attacchi hacker (previa concessione dei diritti di accesso da parte del CLIENTE), la fornitura di patch per l'eliminazione di falle di sicurezza riscontrate, l'adeguamento dei software degli strumenti Bizerba laddove necessario, nonché l'elaborazione e la fornitura di workaround, laddove tecnicamente possibili. Sono altresì comprese le ore di lavoro. Non sono compresi l'adeguamento dei livelli di sicurezza di sistemi operativi non più supportati, gli update dei software Bizerba eventualmente necessari, l'applicazione di workaround, la consulenza generale su temi legati alla sicurezza, gli interventi in loco, i RICAMBI, la TARATURA, i controlli di manutenzione preventiva.
- 4.6 *Extended availability contract*: definisce la disponibilità dei tecnici per l'eliminazione di anomalie in un periodo di tempo convenuto contrattualmente al di fuori del NORMALE ORARIO DI LAVORO. Al verificarsi di un'anomalia, il tempo di reazione di BIZERBA, per quanto possibile, è pari a un'ora nell'orario convenuto contrattualmente. Qualora non sia possibile risolvere telefonicamente l'anomalia, su richiesta del CLIENTE viene effettuato un intervento in loco. La prestazione del servizio per l'eliminazione dell'anomalia è addebitata in base al tariffario vigente. Fatto salvo ogni altro patto contrario, al di fuori del NORMALE ORARIO DI LAVORO, l'addebito risultante viene moltiplicato per 4. Qualora per la prestazione resa il CLIENTE e il FORNITORE abbiano stipulato un contratto di assistenza, per la prestazione concordata nel contratto in oggetto si applica il corrispettivo ordinario pattuito nel contratto di assistenza. In caso di eliminazione dell'anomalia con intervento in loco al di fuori del NORMALE ORARIO DI LAVORO, è altresì dovuto un costo forfettario pari a € 150,00 + IVA. L'*Extended availability contract* non può essere applicato prima di 10 settimane dalla sua stipula e dal sopralluogo presso lo stabilimento del CLIENTE. Sono esclusi i RICAMBI e il loro montaggio e smontaggio, le ore di lavoro, preparazione e viaggio per la prestazione del servizio / l'eliminazione dell'anomalia nonché le spese di viaggio e trasferta, qualora tali voci non siano ricomprese in un contratto di assistenza stipulato fra le parti contraenti. Fatto salvo quanto diversamente convenuto, al di fuori del NORMALE ORARIO DI LAVORO sono esclusi i controlli di manutenzione preventiva, la TARATURA e gli UPDATE del FIRMWARE, compreso il software embedded.
5. **Obblighi del CLIENTE prima e durante la prestazione dei servizi di assistenza**
- 5.1 All'atto della richiesta di una prestazione di assistenza, il CLIENTE è tenuto, a titolo gratuito, a indicare gli strumenti / il codice licenza del PRODOTTO BIZERBA interessato nonché a mantenere sempre aggiornata tutta la documentazione specifica relativa agli strumenti e a metterla tempestivamente a disposizione di BIZERBA per le prestazioni connesse al TIPO DI CONTRATTO DI ASSISTENZA scelto;
- 5.2 a comunicare senza indugio i cambiamenti apportati sul luogo di installazione, le modifiche eventualmente effettuate dal CLIENTE stesso o da terzi sui PRODOTTI BIZERBA nonché – se del caso – le operazioni di installazione, smontaggio o ampliamento eseguite dal CLIENTE stesso o da terzi su attrezzature o software non forniti da BIZERBA;
- 5.3 a creare e mantenere le condizioni operative e ambientali necessarie per la prestazione del servizio di assistenza, concordate e previste nei manuali di istruzioni e nelle istruzioni d'uso;
- 5.4 a garantire il libero accesso al PRODOTTO BIZERBA oggetto della prestazione di assistenza pattuita. Il CLIENTE deve altresì assicurare che vengano create regolarmente copie di backup dei suoi dati, in linguaggio macchina, copie che all'occorrenza, in caso di perdita dei dati del CLIENTE, ne consentano la ricostruzione con un onere ragionevole. Laddove non

- sussista colpa grave o dolo da parte di BIZERBA, è generalmente esclusa ogni sua responsabilità per perdite di dati del CLIENTE nonché danni ad esse correlati;
- 5.5 durante la prestazione del servizio, a mettere a disposizione un numero concordato con BIZERBA di persone tecnicamente idonee. Dette persone sono tenute a osservare le istruzioni del PERSONALE TECNICO in merito al servizio, mentre il potere direttivo su di loro conformemente al diritto del lavoro, spetta comunque al CLIENTE;
- 5.6 durante la prestazione di assistenza, a favorire la stessa con idonee misure eventualmente necessarie e ad evitare interruzioni della prestazione del servizio. Per il resto spetta al CLIENTE stesso la responsabilità di mantenere l'operatività della sua impresa;
- 5.7 a informare all'occorrenza il PERSONALE TECNICO sulle norme di sicurezza.
Laddove fosse necessario per la prestazione del servizio di assistenza:
- 5.8 a mettere a disposizione l'accesso a internet;
- 5.9 a consentire sopralluoghi in azienda;
- 5.10 a tenere a disposizione le informazioni sulle configurazioni di rete e/o acquisire a proprie spese le licenze necessarie (il diritto di utilizzare un bene / un software);
- 5.11 a indicare nell'ordine referenti qualificati che siano autorizzati a richiedere i servizi di assistenza. Il numero di referenti è determinato di concerto con BIZERBA. Il CLIENTE si impegna a garantire che i referenti siano adeguatamente addestrati sulla gestione del PRODOTTO BIZERBA in questione;
- 5.12 a mostrare a BIZERBA i software concessi in licenza da terzi al CLIENTE o altrimenti messi a sua disposizione, qualora BIZERBA abbia necessità di utilizzarli o accedervi. Il CLIENTE deve altresì garantire che autorizzazioni, licenze e sublicenze necessarie vengano debitamente richieste, in modo che BIZERBA possa prestare i suoi servizi di assistenza;
- 5.13 a creare i presupposti tecnici per l'accesso remoto, in particolare mettendo a disposizione il software di accesso remoto indicato da BIZERBA, attivando l'accesso remoto e mettendo a disposizione le linee di trasmissione dati in quantità adeguata e a spese del CLIENTE stesso;
- 5.14 a concedere i diritti di accesso remoto a favore di BIZERBA e del PERSONALE TECNICO, che siano necessari per eseguire la prestazione di assistenza e per l'eventuale impiego di strumenti audio e video di assistenza remota. BIZERBA potrà usufruirne solo nella misura necessaria per la prestazione del servizio di assistenza e a condizione che sia stato stipulato un relativo contratto per l'evasione dell'ordine;
- 5.15 qualora da parte del CLIENTE non sia stato concesso un diritto illimitato per l'accesso remoto, il CLIENTE, ogni qual volta sia necessario per la prestazione del servizio di assistenza, concederà il diritto di accesso remoto al momento dell'accesso da parte di BIZERBA o del PERSONALE TECNICO. BIZERBA o il PERSONALE TECNICO si impegna a comunicare di volta in volta l'inizio dell'accesso remoto, in modo che il CLIENTE possa registrarlo, tracciarlo e adottare eventuali misure necessarie (ad es. backup dei dati), nonché controllare le operazioni. I dati personali del CLIENTE di cui è si è entrati in possesso durante l'accesso remoto, vengono immediatamente restituiti al CLIENTE quando non sono più necessari per l'esecuzione della prestazione, ovvero vengono distrutti, previo consenso del CLIENTE stesso;
- 5.16 per la TARATURA e verifica metrologica, a tenere a disposizione e trasportare presso il luogo della taratura pesi campione verificati / tracciati a partire da 60 kg qualora la fornitura e il trasporto non siano già inclusi nel contratto di assistenza con BIZERBA;
- 5.17 per la TARATURA e verifica metrologica, nel giorno prefissato per tali operazioni, a tenere a disposizione sul luogo di installazione gli strumenti interessati, verificando che siano funzionanti.
- 6. Effetti in caso di inadempimento degli obblighi del CLIENTE di cui al punto 5, forza maggiore**
In caso di inadempimento parziale o totale degli obblighi del CLIENTE di cui al punto 5, questi è tenuto a rimborsare a BIZERBA i costi che ne derivano, ad es. ore di lavoro, tempi di attesa e materiale, in conformità al tariffario aggiornato. Il CLIENTE si impegna altresì a risarcire a BIZERBA eventuali danni subiti dalla medesima a causa dell'inosservanza degli obblighi di cui al punto 5. Inoltre il CLIENTE terrà indenne BIZERBA in caso di pretese avanzate da terzi a seguito dell'inadempimento degli obblighi esposti al punto 5.
- 7. Accettazione**
- 7.1 Il CLIENTE è tenuto ad accettare senza indugio la prestazione di assistenza non appena viene informato della sua esecuzione parziale o totale. BIZERBA può esigere l'accettazione di prestazioni parziali.
- 7.2 In presenza di un vizio irrilevante, l'accettazione non può essere rifiutata. L'eliminazione del vizio deve avvenire in conformità al punto 8.
- 7.3 La prestazione di assistenza si intende comunque accettata quando, decorse due settimane dalla comunicazione della sua completa esecuzione o della messa in funzione, l'accettazione non viene formalizzata.
- 7.4 Con l'accettazione si dà atto che la prestazione di assistenza non presenta vizi riconoscibili, fatto salvo il caso in cui il CLIENTE, in fase di accettazione, abbia formulato riserve scritte in merito.
- 8. Garanzia di BIZERBA**
- 8.1 Fermo restando quanto previsto al punto 10, dopo l'accettazione della prestazione di assistenza, BIZERBA risponde dei vizi della prestazione stessa, provvedendo al ripristino della conformità, che potrà avvenire, a discrezione di BIZERBA mediante eliminazione del vizio o esecuzione di una nuova prestazione di assistenza. Nel caso della TARATURA, BIZERBA garantisce che viene effettuata regolarmente ed esclusivamente con l'impiego di pesi campione verificati, a condizione che siano stati messi a disposizione da BIZERBA stessa.
- 8.2 Il CLIENTE è tenuto a denunciare sempre per iscritto a BIZERBA i vizi riscontrati immediatamente dopo la loro scoperta.
- 8.3 La garanzia non si applica in caso di modifiche o interventi operati con imperizia da terzi o dal CLIENTE senza il preventivo consenso di BIZERBA. Il CLIENTE può eliminare autonomamente il vizio, a proprio rischio, solo in caso di urgenza, per non compromettere la sicurezza operativa o per evitare danni e rischi sproporzionatamente più gravi, dandone tempestiva comunicazione a BIZERBA, ovvero qualora quest'ultima non intervenga entro un congruo termine per eliminare il vizio.
- 8.4 È altresì esclusa la garanzia in presenza di vizi derivanti da informazioni incomplete o scorrette del CLIENTE in relazione ai suoi obblighi previsti dal punto 5. Questo vale in particolare per informazioni e caratteristiche relative a condizioni ambientali, struttura degli edifici, fattori di natura chimica, elettrochimica, elettromeccanica, elettrostatica, elettromagnetica o elettrica influenti sul luogo di installazione, ovvero qualora le licenze software necessarie per le prestazioni di assistenza non siano state preventivamente messe a disposizione.
- 8.5 Il diritto alla garanzia per vizi in relazione alla prestazione di assistenza si estingue dopo 12 mesi dall'accettazione o accettabilità della prestazione di assistenza. La scadenza della garanzia non vale per richieste di risarcimento in caso di responsabilità per vizi, fondate sull'inadempimento per dolo o colpa grave di obblighi di BIZERBA o suoi ausiliari ovvero in caso di morte o danni all'integrità fisica o alla salute. Per gli altri casi di risarcimento danni si applica il punto 10.
- 9. Corrispettivo**
- 9.1 Il corrispettivo per le prestazioni di assistenza di BIZERBA è determinato in misura forfettaria sulla base del tariffario aggiornato, fatto salvo ogni altro accordo per un diverso importo forfettario o un addebito a consuntivo.

- 9.2 L'importo forfettario convenuto costituisce il corrispettivo per la prestazione dei servizi previsti al punto 4 in funzione del TIPO DI CONTRATTO DI ASSISTENZA. Le ore di lavoro corrispondono al tempo necessario al PERSONALE TECNICO per la prestazione del servizio di assistenza. Per ore di viaggio si intende il tempo richiesto per raggiungere il luogo di esecuzione del servizio di assistenza. Nelle spese di viaggio e trasferta rientrano rimborso chilometrico, costi di pernottamento in hotel, pedaggi autostradali e spese vive. Il tempo di attesa imputabile al CLIENTE è addebitato alle tariffe orarie indicate nel tariffario aggiornato.
- 9.3 Fatto salvo quanto diversamente pattuito nel contratto, il corrispettivo è dovuto al perfezionamento del contratto di assistenza. Il corrispettivo per prestazioni supplementari è esigibile all'emissione della fattura.
- 9.4 Qualora, per circostanze riconducibili al CLIENTE, la prestazione di assistenza divenga impossibile, questi è tenuto a farsi carico degli oneri sorti fino ad allora, a partire da una quota minima pari al 5% del corrispettivo convenuto.
- 9.5 Apponendo la propria firma sul rapporto d'intervento, il CLIENTE conferma le ore di lavoro, viaggio e i tempi di attesa computati nonché l'uso di RICAMBI, PEZZI SOGGETTI A USURA o ACCESSORI
- 9.6 Fatto salvo quanto diversamente convenuto, il corrispettivo è dovuto al ricevimento della fattura, entro 8 giorni lavorativi dalla data della stessa
- 9.7 Le tariffe dei contratti di assistenza, fatto salvo un patto contrario, si intendono al netto dell'IVA, che viene addebitata in fattura all'aliquota vigente al momento della prestazione del servizio. In caso di variazione delle aliquote IVA nel corso del periodo di validità di un contratto, si considerano due periodi distinti con accordi separati per le aliquote diverse.
- 9.8 BIZERBA ha la facoltà di modificare le tariffe per le prestazioni di assistenza in funzione dell'andamento generale dei prezzi mediante comunicazione scritta con un preavviso di 6 settimane dalla fine dell'anno. In caso di aumento del corrispettivo, il CLIENTE può recedere per iscritto dal contratto con un preavviso di 3 settimane dalla decorrenza dell'aumento, a prescindere da quanto previsto al punto 11.
- 9.9 Qualora il CLIENTE sia in ritardo con il pagamento del corrispettivo convenuto ovvero si verifichi un peggioramento rilevante delle sue condizioni patrimoniali o sussistano altre circostanze che compromettono la sua solvibilità, tutti i crediti di BIZERBA diverranno immediatamente esigibili. In tali casi BIZERBA potrà altresì esigere il pagamento anticipato o una garanzia prima di eseguire la prestazione nonché recedere dal contratto a fronte della mancata soddisfazione di tale richiesta.
- 10. Risarcimento danni, responsabilità di BIZERBA**
- 10.1 BIZERBA risponde per dolo o colpa grave ai sensi di legge. Lo stesso vale in caso di danni da morte, all'integrità fisica o alla salute, cagionati da fatto colposo. In presenza di danni patrimoniali e alle cose per fatto colposo, BIZERBA risponde solo in caso di inadempimento di un'obbligazione contrattuale essenziale, tuttavia limitatamente all'ammontare del danno da inadempimento contrattuale prevedibile al momento della stipula del contratto; per obbligazioni contrattuali essenziali si intendono quelle il cui adempimento caratterizza il contratto e sulla cui esecuzione il CLIENTE può fare affidamento.
- 10.2 BIZERBA non risponde dell'inosservanza di norme di sicurezza del CLIENTE qualora esse, contrariamente a quanto stabilito al punto 5, non siano state comunicate dal CLIENTE o comunque non in modo corretto. In tal caso il CLIENTE è tenuto a manlevare BIZERBA da tutte le pretese collegate a tale circostanza.
- 10.3 Fatto salvo quanto diversamente convenuto per iscritto, in linea generale BIZERBA non risponde del funzionamento degli impianti nel loro complesso,
- 10.4 È altresì esclusa la responsabilità di BIZERBA per comportamenti scorretti del personale o della manovalanza messo/a a disposizione dal CLIENTE, fatto salvo il caso in cui detto comportamento scorretto si fondi su un'errata istruzione di BIZERBA.
- 10.5 BIZERBA declina ogni responsabilità per la violazione di diritti di proprietà intellettuale di terzi nascente dall'inosservanza di obblighi di collaborazione del CLIENTE di cui al punto 5. In tal caso il CLIENTE terrà indenne BIZERBA da qualsiasi pretesa, onere o costo.
- 10.6 L'esclusione e la limitazione della responsabilità non valgono (i) nei casi in cui, in presenza di vizi del bene fornito, ai sensi della Legge italiana sulla responsabilità da prodotto è prevista la responsabilità per danni alle persone o a cose impiegate per uso privato (ii) in caso di responsabilità a seguito del rilascio di una garanzia di qualità di un bene e (iii) in presenza di vizi taciuti in malafede.
- 10.7 La responsabilità di BIZERBA è altresì esclusa in caso di installazione non conforme da parte del CLIENTE o di terzi, il cui comportamento non sia imputabile a BIZERBA, ovvero in caso di utilizzo scorretto, inosservanza del manuale d'uso, normale usura o difetti nell'ambiente di installazione del sistema (hardware o software di terzi).
- 10.8 BIZERBA ha il diritto di ritirare o dichiarare nullo un verbale di prova dalla stessa redatto in conformità a ISO 9000 ss. o un certificato di taratura, qualora a posteriori venga accertato che non sussistono più i requisiti per il rilascio, fatto salvo il caso in cui la rispondenza ai requisiti previsti per il rilascio possa essere garantita e provata dal CLIENTE. Il CLIENTE verrà preventivamente invitato da BIZERBA a prendere posizione in merito. In caso di ritiro o dichiarazione di nullità, al CLIENTE non spetterà alcun risarcimento danni, fatto salvo il caso in cui BIZERBA abbia agito con dolo o colpa grave.
- 11. Durata, scioglimento e modifiche**
- Il contratto ha la durata concordata e indicata nel contratto stesso. In assenza di un accordo sulla durata, il contratto si intende concluso a tempo indeterminato ed è previsto il diritto di recesso con un preavviso di 3 mesi dalla fine dell'anno solare. Qualora il PRODOTTO BIZERBA utilizzato dal CLIENTE non possa più essere sottoposto a manutenzione ovvero non rientri più nel periodo di assistenza, BIZERBA può procedere allo scioglimento parziale del contratto con effetto immediato ovvero proporre al CLIENTE un UPGRADE o uno strumento sostitutivo. Lo scioglimento del contratto può essere circoscritto anche a singoli PRODOTTI.
- Qualora modifiche future a disposizioni, leggi o regolamenti applicabili ai PRODOTTI BIZERBA comportino per BIZERBA la necessità di fornire servizi aggiuntivi al CLIENTE, le parti si consulteranno per un adeguamento consensuale delle pattuizioni in questione. È esclusa l'estensione automatica delle prestazioni di BIZERBA a fronte di modifiche legislative.
- 12. Indipendenza delle clausole**
- Qualora una clausola presente o futura delle presenti condizioni, sia o divenga parzialmente o integralmente inefficace, nulla o inapplicabile, questo non inficerà la validità delle restanti clausole delle presenti condizioni, purché, alla luce della successiva riformulazione, l'adempimento del contratto non diventi eccessivamente oneroso per una parte. Lo stesso dicasi qualora, dopo la sottoscrizione del contratto, emerga una lacuna che necessita di integrazioni. Le parti sostituiranno la clausola inefficace, nulla o inapplicabile ovvero quella lacunosa con una clausola valida che sia conforme al contenuto giuridico ed economico della clausola inefficace, nulla o inapplicabile e alla finalità complessiva delle presenti condizioni. Qualora la nullità di una clausola si fondi su una misura della prestazione o del tempo (periodo o termine) in essa contenuta, la clausola dovrà essere ridefinita con una misura giuridicamente consentita che si avvicini il più possibile a quella originaria

13. Foro competente, diritto applicabile

Le presenti Condizioni sono soggette al diritto della Repubblica Italiana.

Foro competente è quello della sede di Bizerba, che costituisce altresì il luogo dell'adempimento. Le parti hanno tuttavia la facoltà di citare la controparte avanti il proprio foro generale.

14. Sospensione e compensazione dei pagamenti

Il CLIENTE non può sospendere i pagamenti in forza di proprie pretese verso l'altra parte, non derivanti dal presente contratto, né può compensare le somme dovute con crediti contestati da BIZERBA o non ancora definitivamente accertati in sede giudiziaria. In caso di pretese derivanti da un inadempimento di obblighi contrattuali di BIZERBA nascenti dal rapporto contrattuale in questione, restano fermi i diritti del CLIENTE verso BIZERBA.

15. Trattamento dei dati

Il CLIENTE autorizza BIZERBA a raccogliere, trattare e utilizzare i suoi dati di contatto per la gestione del rapporto contrattuale nonché per il mantenimento dei rapporti commerciali con il CLIENTE stesso, fino a revoca del consenso da parte dello stesso. Per dati di contatto si intendono le informazioni legate ai contatti aziendali messe a disposizione di BIZERBA dal CLIENTE, in particolare nomi, cariche, indirizzi aziendali, numeri di telefono e fax aziendali e indirizzi e-mail aziendali del personale del CLIENTE.