

e-connect.24 (ex e-service.24)

Condizioni generali per l'assistenza remota

1. VALIDITÀ

Il Cliente ci ha incaricato di fornirgli servizi di assistenza remota. Le nostre condizioni costituiscono parte integrante dell'ordine di acquisto e fissano il contenuto e la portata dei servizi da fornire, in linea con e-connect.24 per quanto riguarda l'assistenza remota. Le condizioni generali di contratto o dei moduli del Cliente non verranno accettate né diverranno parte del contratto, indipendentemente dal fatto che ne siamo a conoscenza o meno, che ne abbiamo contraddetto la validità o meno e indipendentemente dal fatto che siano in contrasto con i presenti termini o meno.

2. CONCESSIONE DI DIRITTI

Installando il sistema che costituisce l'oggetto del presente contratto, il Cliente ci permette di visualizzare le sue registrazioni di dati e di effettuare l'assistenza remota sulla macchina. Ciò non include alcun accesso mirato a dati personali. In caso di guasto, il Cliente - o automaticamente la macchina stessa, su richiesta del Cliente e con la programmazione appropriata - avvierà una richiesta di assistenza e aprirà il collegamento dati. Quanto sopra implica che il Cliente ci accordi il diritto di accedere all'unità di controllo della macchina durante l'attività di assistenza; con ciò si intendono unicamente accessi in sola lettura, salvo richiesta espressa del Cliente e fattibilità tecnica. Qualora il cliente autorizzi l'accesso in scrittura, ciò non includerà il trattamento di dati personali.

3. OBBLIGHI DI COLLABORAZIONE DEL CLIENTE

Nel caso di guasto di servizio, il Cliente si impegna a fornirci tutte le informazioni relative all'incidente stesso e ci accompagnerà e assisterà attivamente nella diagnostica degli errori e nelle riparazioni che verranno eseguite in linea con l'assistenza remota. Il Cliente rimarrà presso la macchina durante l'intero processo di assistenza e manterrà un contatto continuo con il nostro tecnico.

Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto per iscritto l'accesso all'unità di controllo della macchina, egli stesso adoterà in loco tutte le misure necessarie per evitare danni alle cose o pericoli per la sicurezza personale a seguito dell'attività di assistenza remota. Tuttavia, se vi è ancora un rischio di danni o lesioni, il Cliente deve fornirci prontamente le informazioni su tale rischio prima, altrimenti presumeremo che le attività di assistenza possano essere ese-

guite senza alcun rischio. Nel caso in cui il Cliente ravvisi un rischio di danni o lesioni durante la procedura di assistenza, deve fornirci tempestiva segnalazione dello stesso. Poiché il Cliente è pienamente responsabile per il comportamento dei suoi dipendenti, egli è anche l'unico responsabile, in linea con l'esercizio del suo obbligo di collaborazione, per l'assegnazione di personale adeguatamente qualificato, su cui facciamo completo affidamento durante l'esecuzione delle attività di assistenza remota.

4. ATTUALITÀ DEI DATI

Quando vengono apportate modifiche (ad esempio in parametrizzazione, sequenze di procedura ecc.) durante l'assistenza remota e tali modifiche vengono memorizzate nel sistema di controllo, la documentazione fornita con la macchina può perdere validità e accuratezza. Pertanto, informazioni affidabili possono e devono essere ottenute solo dai dati attualmente memorizzati nell'unità di controllo della macchina.

5. AMBITO DEI SERVIZI

Con e-connect.24 forniremo i seguenti servizi per il periodo stabilito nel relativo ordine, che inizierà la sua validità al verificarsi del primo dei seguenti eventi: (i) attivazione del sistema o (ii) 2 mesi dopo la data dell'ordine o data di consegna della relativa macchina:

- (1) Risposta alle richieste di assistenza entro 2 ore durante gli orari d'ufficio locali da parte dell'organo di servizio con la responsabilità dell'area.
- (2) Servizio di assistenza remota tramite connessione dati online da parte di esperti della società di servizi con la responsabilità dell'area.
- (3) Servizio di assistenza remota tramite connessione dati online, a discrezione dell'organo di servizio con la responsabilità dell'area, da parte degli esperti dei nostri impianti produttivi
- (4) L'assistenza gratuita per il software da noi fornito e necessario per la fornitura di assistenza remota

I servizi sopra elencati sono disponibili in ogni momento e, normalmente, ogni giorno (24 al giorno per 7 giorni alla settimana). Una volta scadute le condizioni del presente accordo, l'ambito dei servizi sarà limitato a quelli definiti nei sotto-punti (2) e (3) ed essi saranno dispo-

e-connect.24 (ex e-service.24)

Condizioni generali per l'assistenza remota

nibili durante il normale orario di attività.

6. COMPENSO

Il relativo prezzo del prodotto comprende i servizi di cui alla sezione 5 incluso il diritto non esclusivo e non trasferibile all'uso dell'hardware e del software fornito per l'assistenza remota (compresa la manutenzione dello stesso).

7. INFRASTRUTTURA IT

Il Cliente è responsabile della fornitura e manutenzione dell'infrastruttura IT necessaria per fornire i servizi di cui al punto 5, e in particolare l'accesso ad Internet corrispondente alle nostre specifiche di sistema. Ciò non include la responsabilità per i componenti hardware e software da noi forniti.

8. REQUISITI HARDWARE

E-connect.24 richiede l'utilizzo o l'azionamento di un hardware specifico ("ServiceBox") da noi fornito all'interno della rete dati del cliente. Tale hardware diventa proprietà del cliente.

9. ASSICURAZIONE E RESPONSABILITÀ

Garantiamo e ci impegniamo a stipulare e mantenere con una primaria compagnia di assicurazione una polizza di responsabilità civile generale in ambito commerciale con massimale minimo di € 5 milioni per singolo sinistro e annuale per lesioni corporali e danni alla proprietà, inclusi danni finanziari che possono insorgere direttamente da detti eventi dannosi. La nostra responsabilità per danni e perdite è limitata ai pagamenti dei risarcimenti effettivamente coperti dal nostro assicuratore. Fatto salvo quanto altrimenti espressamente indicato all'interno di queste condizioni generali, non saremo responsabili di qualsiasi perdita di profitti, perdita di fatturato, perdita d'uso, perdita di contratti o perdita di avviamento, perdita indiretta o consequenziale o di qualsiasi perdita derivante dalla responsabilità di terzi.

10. LEGGE APPLICABILE / FORO COMPETENTE

Le presenti condizioni generali per l'assistenza remota sono regolate e interpretate secondo la legge dello stato in cui è presente la nostra sede legale con esclusione delle disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti per la vendita internazionale di beni mobili.

Tutte le controversie, disaccordi o richieste di risarcimento derivanti da o in relazione a un contratto concluso ai sensi di quanto qui stabilito, dovranno essere sottoposti al tribunale competente avente la propria giurisdizione nella regione in cui risiede la nostra sede legale. Quanto sopra indicato non deve essere interpretato come un limite al nostro diritto di procedere contro l'acquirente in tribunali di ogni paese nel quale lo stesso acquirente dispone di patrimoni o in qualsivoglia altro tribunale di giurisdizione competente, né l'avvio di un procedimento in una o più giurisdizioni preclude l'avvio di procedimenti in altre giurisdizioni (sia contemporaneamente che non) se e nella misura consentita dalla legge applicabile.

11. PROTEZIONE DEI DATI E RISERVATEZZA

La fornitura di servizi in connessione con e-connect.24 non include il trattamento di dati personali presso il cliente.

Le parti si impegneranno a tenere segreta qualsiasi informazione commerciale o industriale ottenuta in modo assolutamente riservato nel corso della relazione commerciale fino a quando esse divengono di pubblico dominio.

12. VARIE

Il luogo di esecuzione di qualsiasi obbligo derivante dal contratto deve essere la nostra sede principale di attività.

Le comunicazioni a noi inviate saranno vincolanti solamente se scritte nella lingua locale o in inglese. Le comunicazioni possono essere trasmesse via fax o strumenti elettronici. Esse produrranno effetti nel momento in cui avranno raggiunto il destinatario o lo avrebbero raggiunto in condizioni normali sulla base del tipo di trasmissione scelta. I messaggi che ci raggiungono il sabato, la domenica o in uno dei nostri giorni festivi produrranno effetti solamente dal giorno feriale successivo.

Il contratto concluso soggetto alle presenti Condizioni generali rimarrà in vigore anche se una delle sue clausole è nulla o diverrà nulla. In tali casi la clausola nulla o inefficace dovrà essere sostituita dalla clausola che più si avvicina in modo efficace allo scopo economico della stessa clausola inefficace. Lo stesso dovrà effettuarsi in caso di qualsivoglia lacuna contrattuale.