

CONDIZIONI GENERALI DI MANUTENZIONE DI SUZOHAPP SWITZERLAND SA

Le condizioni generali di manutenzione (di seguito: CGM) disciplinano tutte le disposizioni e le prestazioni che vincolano SUZOHAPP Switzerland SA (di seguito: SUZOHAPP) ai suoi clienti nell'ambito dei servizi di manutenzione, di riparazione e di risoluzione dei problemi (di seguito: servizi di manutenzione) offerti da SUZOHAPP.

Le CGM sono valide senza alcun limite e hanno priorità su ogni altra condizione. Qualsiasi accordo che modifichi o integri le disposizioni di seguito illustrate necessita, per essere efficace, del consenso scritto di SUZOHAPP. La versione delle CGM applicabile al contratto è quella in vigore al momento della conclusione del contratto stesso.

SUZOHAPP si riserva il diritto di modificare le CGM in qualsiasi momento, informandone il cliente per iscritto. Se il cliente non rifiuta la modifica delle CGM per iscritto entro un termine di 30 giorni, questa è da considerarsi accettata.

1. Definizioni

Manutenzione di base: lavori di pulizia dell'apparecchiatura da effettuare in osservanza delle istruzioni del fabbricante e per mezzo dei prodotti di pulizia prescritti da SUZOHAPP.

Manutenzione: lavori di pulizia e, se necessario, di riparazione della macchina, effettuati nel luogo di installazione della macchina da SUZOHAPP secondo il piano di manutenzione periodica programmata di SUZOHAPP.

Manutenzione (termine generico): comprende la manutenzione, la riparazione e la risoluzione dei problemi.

Manutenzione preventiva: serie di misure che vengono attuate per la manutenzione e/o il miglioramento delle funzionalità della macchina secondo le istruzioni di lavoro del fabbricante e in funzione del programma di manutenzione di SUZOHAPP. Queste misure comprendono la revisione della macchina nel suo insieme, ivi compresi gli accessori, l'ispezione delle funzioni, la sostituzione delle parti difettose e usurate così come l'installazione degli aggiornamenti software forniti dal fabbricante dell'apparecchiatura per il miglioramento delle sue funzionalità.

Manutenzione evolutiva: adattamento puntuale della macchina alle nuove esigenze definite dal cliente o da terzi, per es. adeguamento a nuovi biglietti o aggiornamento del sistema di back-office del cliente. In funzione dei tipi di macchina, si effettuano diversi lavori di manutenzione sull'hardware (nuove impostazioni e nuove calibrature) e/o sui software (upgrade).

Manutenzione correttiva: soluzione dei problemi, riparazione o sostituzione delle parti difettose, manutenzione correttiva dei software e installazione degli aggiornamenti finalizzati alla riparazione dei difetti, seguiti da una revisione della macchina nel suo insieme e dei suoi accessori in termini di capacità di funzionamento.

Fine della vita utile: situazione in cui la manutenzione correttiva della macchina o la fornitura delle parti non può più essere garantita da SUZOHAPP.

Orari di servizio e d'ufficio: gli orari di servizio come gli orari di ufficio sono indicati sul sito web:

<https://webshop.paycomplete.ch/info/assistenza-tecnica.html>

2. Informazioni generali

2.1. Le CGM sono vincolanti per le parti dal momento in cui vengono dichiarate applicabili nel contratto di manutenzione (di seguito: contratto) concluso dalle parti.

2.2. La validità di qualsiasi intesa e dichiarazione di natura giuridica delle parti del contratto è subordinata al rispetto della forma scritta. Le dichiarazioni inviate tramite posta elettronica sono considerate come inviate in forma scritta.

2.3. Se una disposizione delle presenti condizioni generali di contratto dovesse risultare inefficace in tutto o in parte, le parti contraenti dovranno sostituirla con una disposizione che abbia effetti giuridici ed economici il più possibile simili a quelli della disposizione invalidata.

3. Validità, recesso, rinnovo

3.1. La validità del contratto e la sua entrata in vigore sono fissate nel contratto.

3.2. Ogni parte può recedere dal contratto, inviando un preavviso di tre mesi tramite raccomandata entro la fine dell'anno solare.

3.3. In mancanza di recesso, il contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno.

4. Ambito delle prestazioni

4.1. Il contratto elenca in modo esaustivo le prestazioni rese da SUZOHAPP e della macchina in questione.

4.2. Le prestazioni sono concordate fra le parti in base alle esigenze del cliente, del tipo d'apparecchio e del grado d'impiego.

4.3. Le prestazioni vengono realizzate durante l'orario di servizio. La resa di un servizio di permanenza speciale deve essere, ove necessario, citato a contratto.

4.4. Se non diversamente concordato a contratto, fatto salvo l'articolo 4.5, le prestazioni di manutenzione comprendono i servizi seguenti:

- Tutto il tempo necessario del tragitto (andata e ritorno).
- La manodopera.
- La manutenzione.
- La manutenzione preventiva.
- La manutenzione correttiva.
- I pezzi di ricambio.
- Le eventuali istruzioni supplementari fornite da SUZOHAPP.
- Piccole attrezzature e parti di piccole dimensioni (ad es. viti, dadi e molle).

4.5. Sono esclusi dal contratto di manutenzione:

- I malfunzionamenti e i danni derivanti dal mancato rispetto delle istruzioni di SUZOHAPP e dall'uso inappropriato delle macchine dovuto a negligenza o colpa grave, indipendentemente dal fatto che siano causati dal cliente, dal personale del cliente o da terzi, come ad esempio la presenza di graffette o di altri corpi estranei all'interno dell'apparecchio, di parti in uno dei comparti per i biglietti, danni derivanti dai trasporti interni dell'apparecchio e da vandalismo o da un uso eccessivo o sovraccarico della macchina stessa (il mancato rispetto delle prescrizioni relative alla capacità (max, min) della macchina).
- L'apertura, la rimozione, l'inserimento, ecc. non conformi alle disposizioni di componenti mobili come cassette, sacchetti, SacBleu®, WinWinBags®, ecc.
- I malfunzionamenti e i danni derivanti da atti straordinari o eccezionali o comunque conseguenti all'ambiente in cui l'apparecchio opera, come ad esempio cortocircuiti, black-out, fluttuazioni di corrente, sovratensioni e altre condizioni di instabilità della rete elettrica, fluttuazioni, interruzioni e altre instabilità dovute alla rete elettronica, all'inquinamento elettromagnetico causato, in particolare, dall'infrastruttura per la telefonia mobile e/o da campi elettromagnetici nel settore delle infrastrutture ferroviarie, da installazioni non conformi tra l'apparecchio e la rete elettrica e/o elettronica che non sono state effettuate da SUZOHAPP, come cavi difettosi o inadeguati, danni causati da acqua, danni causati da impianti di climatizzazione e riscaldamento, il mancato rispetto delle condizioni ambientali, in particolare temperatura e umidità, ecc.
- I malfunzionamenti e i danni derivanti dall'uso dei materiali di consumo non conformi e non forniti da SUZOHAPP, come carta termica, bobine, prodotti per la manutenzione, ecc.
- La manutenzione evolutiva.
- La pittura dell'alloggiamento o il raffreddamento esterno delle macchine o dei relativi accessori.
- Le parti regolarmente sollecitate dal personale del cliente o da terzi e che necessitano per questo di essere regolarmente sostituite, come cassette, porta cassette, porta WinWinBag, porta SacBleu®, stampanti, monitor esterni e altri componenti analoghi.
- Le parti soggette ad usura e i materiali di consumo come cinghie, rotoli di carta, bobine di carta, sacchetti monouso per il trasporto, toner, cartucce, prodotti per la pulizia, ecc.

4.6. Indipendentemente dalla durata del contratto, i computer (PC) integrati nelle macchine sono coperti dal contratto per un massimo di 5 anni dalla data di acquisto dell'apparecchio. Una volta trascorso questo termine, verrà spedita al cliente un'offerta per la sostituzione del computer: il computer dovrà essere sostituito al momento della successiva manutenzione preventiva o al momento della riparazione del successivo guasto. In caso di sostituzione del computer, la manodopera e il tempo di trasporto saranno coperti come previsto a contratto. Se il cliente non accetta l'offerta per la sostituzione del computer, il contratto non disciplinerà più tale sostituzione.

4.7. SUZOHAPP declina qualsiasi obbligo di manutenzione di qualsivoglia natura in caso di danni derivanti da circostanze indipendenti dalla sua volontà, in particolare:

- se il cliente o terzi hanno apportato modifiche all'ambiente dove la macchina opera,
- se il cliente o terzi hanno modificato l'apparecchio, un accessorio del medesimo apparecchio o un suo programma,
- se i problemi sono comparsi successivamente all'intervento di terzi o dopo l'uso di apparecchi o di programmi che non sono stati forniti da SUZOHAPP.

4.8. La riparazione dei danni intervenuti e non contemplati dal contratto di manutenzione conformemente all'articolo 4.5 e 4.7 sarà fatturata in funzione del tempo dedicato alla stessa e secondo le tariffe in vigore al momento dell'intervento.

5. Revisione generale

- 5.1. Si rende necessaria la revisione generale per le macchine che sono sottoposte a forte carico di lavoro o che hanno raggiunto un determinato numero di ore di servizio o di operazioni, secondo i criteri definiti dal fabbricante.
- 5.2. La revisione generale comprende, in linea di principio, la sostituzione di tutte le parti meccaniche, elettromeccaniche ed elettroniche usate, difettose o giunte al termine della loro vita utile (secondo una previsione media di durata delle stesse).
- 5.3. Il contratto comprende la manodopera e il tempo necessario a percorrere il tragitto per effettuare questa revisione. Verrà comunque presentata al cliente un'offerta per le parti di ricambio. Se il cliente non accetta tale offerta, il contratto si estingue automaticamente.

6. Calendario

- 6.1. SUZOHAPP effettua i servizi di manutenzione nel rispetto del relativo programma definito dalla stessa, eseguendo, come minimo, una visita all'anno.
- 6.2. In funzione del tipo di macchina e dell'intensità d'impiego della stessa, le parti possono concordare nel contratto un diverso intervallo di manutenzione.

7. Prezzo e condizioni di pagamento

- 7.1. I prezzi forfettari per i servizi di manutenzione annuali fissati a contratto si intendono netti, in franchi svizzeri (CHF) e al netto di IVA.
- 7.2. Salvo diversamente concordato, i prezzi forfettari sono esigibili in anticipo, vale a dire all'inizio dell'anno.
- 7.3. L'importo per il primo anno deve essere corrisposto a SUZOHAPP in quote proporzionali, al massimo al momento in cui viene effettuata la manutenzione.
- 7.4. Se non altrimenti concordato, il pagamento è dovuto per intero, al più tardi entro trenta (30) giorni dalla data della fattura, senza deduzione alcuna. Eventuali spese relative al pagamento rimangono a carico del cliente.
- 7.5. I prezzi fissati a contratto possono essere modificati per iscritto da SUZOHAPP a fine mese, con un preavviso di almeno tre mesi. Ogni parte può recedere dal contratto, inviando un preavviso di un mese tramite raccomandata entro la fine del mese. Con riserva dell'articolo 7.6.
- 7.6. SUZOHAPP si riserva il diritto di adeguare i prezzi in qualsiasi momento, secondo il tasso di rincaro rilevato dall'Indice svizzero dei Prezzi al Consumo (IPC).
- 7.7. In caso di insolvenza nel pagamento da parte del cliente, SUZOHAPP si riserva il diritto di ritardare la realizzazione delle prestazioni dovute fino alla completa liquidazione della fattura annua. Si riserva, inoltre, il diritto di far ricorso ad una società di recupero crediti o di recedere dal contratto. Tutte le spese sostenute da SUZOHAPP a causa del ritardo nel pagamento, come le spese di sollecito, le spese procedurali, le spese della società di recupero crediti, sono a carico del cliente.

8. Obblighi del cliente

- 8.1. Il cliente o a terzi al quale il cliente abbia garantito accesso alle macchine, deve utilizzarle conformemente alle istruzioni del fabbricante, alla documentazione fornita o alla formazione ricevuta da SUZOHAPP.
- 8.2. Il cliente s'impegna a effettuare regolarmente la pulizia generale di base. Inoltre, il cliente si impegna a riparare piccoli malfunzionamenti che possono essere risolti autonomamente aprendo o riavviando l'apparecchio o seguendo le istruzioni del produttore.
- 8.3. È assolutamente vietato al cliente o a terzi di apportare modifiche alle macchine.
- 8.4. Il cliente deve informare SUZOHAPP prima di procedere a qualunque modifica dell'ambiente dove la macchina opera. Se necessario, SUZOHAPP sottoporrà al cliente un'offerta per gli adeguamenti eventuali della macchina.
- 8.5. Il cliente deve garantire a SUZOHAPP l'accesso illimitato alla/e macchina/e per tutto il periodo di validità del contratto.

9. Obblighi di SUZOHAPP

- 9.1. SUZOHAPP s'impegna a effettuare le prestazioni di manutenzione in modo tale da garantire il buon funzionamento e la massima disponibilità operativa delle macchine.
- 9.2. SUZOHAPP s'impegna, in particolare, a iniziare i lavori di riparazione entro 48 ore lavorative.

10. Responsabilità di SUZOHAPP

- 10.1. Anche a seguito dei lavori di manutenzione, SUZOHAPP non può garantire che la macchina sia completamente esente da difetti. Analogamente SUZOHAPP non garantisce l'utilizzo continuo delle macchine su cui ha svolto la manutenzione. SUZOHAPP informa il cliente dei difetti persistenti, nella misura in cui ne è a conoscenza.

10.2. I difetti accertati autonomamente dal cliente nonché i difetti accertati dal cliente dopo l'esecuzione dei servizi di manutenzione ad opera di SUZOHAPP devono essere notificati per iscritto entro un termine di cinque giorni lavorativi successivamente alla loro scoperta e non oltre trenta giorni dopo l'esecuzione della manutenzione. Con riserva dell'articolo 10.3.

10.3. Qualsiasi differenza di conteggio, contabilità o di altro tipo deve essere comunicata a SUZOHAPP entro le 24 ore successive al suo accertamento. La data di segnalazione di tale differenza non può superare 1 mese dal momento in cui viene rilevata. SUZOHAPP s'impegna a rispondere entro 48 ore. Sia il cliente sia terzi devono poter presentare i giustificativi corrispondenti a SUZOHAPP, la quale li metterà a confronto con i dati dell'apparecchio, al fine di individuare la causa di questa differenza e porvi rimedio. Nel caso in cui tale termine non venga rispettato e/o se i giustificativi corrispondenti non potessero essere presentati, SUZOHAPP non sarà potenzialmente in grado d'analizzare la differenza.

In tutti questi casi, è esclusa ogni pretesa del cliente diversa da quelle previste nelle presenti CGM. Conformemente all'articolo 10.4, il cliente non potrà pertanto richiedere il risarcimento dei danni diretti o indiretti.

10.4. Salvo altrimenti concordato, SUZOHAPP risponde soltanto del danno conseguente ad una violazione del contratto commessa intenzionalmente o per negligenza grave. È esclusa qualsiasi altra garanzia o responsabilità, in particolare per danni diretti o indiretti quali mancato guadagno, perdita di produzione, interruzione dell'attività, mancati profitti o servizi di terzi.

10.5. SUZOHAPP declina qualsiasi responsabilità per materiale informatico o software fornito da terzi.

10.6. Se SUZOHAPP si trova in una situazione tale da non consentirle di eseguire i servizi di manutenzione in modo permanente o entro i termini definiti a causa di eventi di forza maggiore, che sono intervenuti presso un fornitore o che si sono ripercossi sui suoi servizi, come ad esempio interruzioni operative di qualsiasi tipo, scioperi, difficoltà nella fornitura di parti, incidenti, perdite o ritardi durante il trasporto, ecc., non può essere richiesta dal cliente alcuna sostituzione, né risarcimento dei danni e degli interessi.

11. Riservatezza

11.1. SUZOHAPP s'impegna a considerare riservate (informazioni riservate del cliente) le informazioni che il cliente segnala come tali, come ad esempio tutti i dati finanziari, dei clienti e i dati personali in relazione all'attività del cliente ai quali essa ha accesso in relazione al presente contratto.

11.2. Il cliente si impegna a considerare riservate (informazioni riservate di SUZOHAPP) le informazioni che SUZOHAPP segnala come tali, in particolare i metodi, i prodotti, gli strumenti e i software utilizzati, il materiale didattico, i documenti commerciali e i dati di SUZOHAPP, nonché eventuali aggiornamenti, modifiche e integrazioni di tali dati a cui il cliente ha accesso in relazione al presente contratto.

11.3. Gli obblighi di riservatezza non si applicano alle informazioni

- che erano di dominio pubblico o comunemente accessibili nel momento in cui sono state trasmesse,
- che erano già in possesso della parte che le ha ricevute senza che quest'ultima fosse tenuta a rispettare l'obbligo di riservatezza,
- che sono state ottenute in buona fede e senza obbligo di riservatezza, da terzi che era autorizzato a trasmetterle.

11.4. Le parti non possono comunicare a terzi informazioni riservate di cui l'altra parte sia venuta a conoscenza nell'ambito del presente contratto - indipendentemente dal supporto dati - senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte, né possono utilizzare tali dati per scopi diversi da quelli previsti dal presente contratto.

11.5. Le informazioni devono essere protette contro qualsiasi accesso non autorizzato e da qualsiasi uso illecito. Fatta riserva di ogni altro diritto, la parte può anche richiedere che le informazioni le siano restituite se l'altra parte non ha adempiuto ai suoi obblighi.

11.6. Le obbligazioni di riservatezza entrano in vigore a partire dalla data in cui le informazioni sono state ottenute la prima volta e scadono 36 mesi dopo la fine del contratto.

11.7. Inoltre le parti si impegnano a rispettare le disposizioni in materia di protezione dei dati, ivi compresa la legislazione sulla privacy dei dati.

12. Disposizioni finali

12.1. Il cliente non può in alcun caso cedere il contratto, in tutto né in parte, a terzi senza previo consenso di SUZOHAPP.

12.2. Si applica il diritto sostanziale elvetico.

12.3. Il foro competente per le parti si trova presso la sede legale di SUZOHAPP. SUZOHAPP si riserva il diritto di avanzare pretese nei confronti del cliente dinanzi al foro della sede legale di quest'ultimo.

SUZOHAPP Switzerland SA, versione aprile 2022