

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZI ROBOTICA

1. Oggetto

1. Le presenti "Condizioni Generali di Contratto Servizi Robotica" (anche "Condizioni Generali") disciplinano il rapporto tra il Cliente (di seguito "Cliente") e Telmekom S.r.l., con sede legale in Lana (BZ), Via Dr. Jakob Köllensperger, 4, C.F. & P.IVA 02621100219 (di seguito "Telmekom"), distributore autorizzato in Italia di robot di servizi ("Prodotti"), Pudu Robotics (Pudu Technology Inc.) ("Produttore") per l'uso di tali Prodotti per i quali il Cliente corrisponde un canone mensile che comprende l'uso dei Prodotti, l'assistenza e la manutenzione, anche on-site.

2. Il Cliente può richiedere uno o più Prodotti dal listino prodotto come Allegato A.

2. Conclusione degli Ordini

1. Ciascun ordine ("Ordine/i") inviato dal Cliente integra una proposta contrattuale. Ricevuto l'Ordine, Telmekom invia la conferma al Cliente. Tutti gli Ordini sono soggetti all'accettazione da parte di Telmekom che fornirà una notifica di accettazione o rigetto dell'Ordine nel tempo ragionevolmente più breve possibile.

2. Telmekom potrà valutare di non concludere il Contratto nei seguenti casi:

- se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di Telmekom in relazione a precedenti rapporti contrattuali o Ordini;
- se il Cliente non ha rispettato le previsioni di cui al presente Contratto, comprese le condizioni d'uso, il diritto di proprietà intellettuale;
- se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dall'Autorità che impediscano od ostacolino in misura rilevante la messa a disposizione dei Prodotti o la disponibilità degli stessi.

3. Durata

1. La durata del Contratto decorre dalla consegna dei Prodotti ed è di 36 mesi.

2. Allo scadere del termine di durata, il Contratto verrà rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo il caso in cui il Cliente dichiari di voler disdire con preavviso di 3 mesi rispetto alla successiva scadenza contrattuale.

3. Al termine del Contratto, per qualsiasi ragione, il Cliente assume tutte le iniziative per la restituzione dei Prodotti. In ogni caso, anche prima della rimozione, a Contratto non più in essere, Telmekom o i suoi aventi diritto inibiranno l'uso dei Prodotti. In tutti i casi di risoluzione del Contratto, oltre alla restituzione dei Prodotti, il Cliente è tenuto al pagamento di tutti i canoni, gli interessi, le spese già maturati e non soddisfatti.

4. La restituzione dei Prodotti è accompagnata da un verbale sottoscritto tra le Parti nel quale saranno evidenziati i vizi ed eventuali difetti non dovuti alla normale obsolescenza e che il Cliente dovrà risarcire. Nel caso in cui i Prodotti non venissero restituiti, per colpa del Cliente, entro il termine comunicato da Telmekom, quest'ultima si riserva di richiedere, a titolo di penale, un importo pari ad 1/30 del canone mensile per ogni giorno di ritardo e sino all'effettiva restituzione dei Prodotti, salvo il risarcimento del maggior danno che dovesse risultare all'esito delle verifiche una volta restituito il materiale. In caso di mancata restituzione, è comunque fatta salva ogni azione per il recupero forzoso, oltre ogni azione legata al diritto di proprietà di Telmekom sui beni.

5. Qualora i Prodotti vengano restituiti ma non risultino in buono stato di conservazione, salvo il deterioramento per uso normale, il Cliente dovrà provvedere alla rimessione in pristino dei beni e, in difetto, dovrà risarcire Telmekom dell'ulteriore danno arrecato.

6. In caso di recesso anticipato, il Cliente dovrà corrispondere tutti i canoni sino a scadenza naturale e si impegna alla restituzione dei Prodotti, come già indicato, con ogni relativa conseguenza.

4. Consegna

1. La consegna dei Prodotti viene effettuata da Telmekom a mezzo dei propri incaricati presso il luogo indicato dal Cliente nell'Ordine.

2. La consegna è stimata entro 120 giorni. Qualora la consegna non possa avere luogo per cause non imputabili a Telmekom, dopo 30 (trenta) giorni dalla data in cui i Prodotti risultino disponibili per la consegna, Telmekom intende risolto il Contratto, salvo diverso accordo con il Cliente, e si riserva il diritto addebitare i costi sostenuti sino a quel momento.

3. Il Cliente firmerà il verbale di consegna attestando la consegna e il riconoscimento da parte del Cliente della conformità dei Prodotti a quelli richiesti, nonché l'insussistenza di vizi e difetti, la loro piena funzionalità.

4. Nel caso in cui il Cliente rilevi qualsiasi difformità, difetto o vizio, quest'ultimo dovrà provvedere senza indugio, e comunque non

oltre 8 giorni dalla scoperta, alla denuncia delle difformità, vizi e difetti a Telmekom in modo che quest'ultima possa provvedere all'eventuale riparazione o sostituzione dei Prodotti in garanzia, l'azione si prescrive, in ogni caso, in un anno dalla consegna.

5. Qualora entro 8 giorni dall'installazione, il Cliente non restituisca il verbale di consegna, la consegna si intenderà eseguita.

5. Garanzia

1. La garanzia relativa al buon funzionamento dei Prodotti da Telmekom è assicurata per l'intera durata contrattuale.

2. La garanzia viene fornita solo se vi è normale uso dei Prodotti secondo le istruzioni (es. rispetto delle modalità indicate nella guida ai prodotti, rispetto dei carichi previsti e dell'uso descritto), sempre in assenza di manomissioni, smontaggio, contatto con l'acqua, danneggiamento del numero di serie. In caso di manomissione, dolo, danneggiamento, manutenzione non autorizzata o spirare del termine, gli interventi non saranno coperti da garanzia. Non si applica la garanzia anche in caso di forza maggiore.

3. In caso di applicazione della garanzia, qualora Telmekom non possa riparare il Prodotto, provvederà a sostituirlo senza spese.

4. In nessun caso Telmekom garantisce che i Prodotti forniti siano adatti alle specifiche esigenze dell'attività del Cliente e che possano soddisfare specifiche necessità.

6. Uso dei Prodotti

1. Il Cliente si obbliga a utilizzare i Prodotti, i quali rimangono di proprietà di Telmekom, con la massima diligenza e ad osservare le istruzioni e le indicazioni di funzionamento che gli saranno fornite alla consegna dei Prodotti.

2. Il Cliente è responsabile delle conseguenze dell'uso dei Prodotti non conforme alla loro destinazione, alle disposizioni di legge e contrattuali e ne sopporterà i costi, gli oneri, nonché le penali contrattuali e/o legali.

3. Il Cliente si astiene da ogni miglioramento, addizionali, intervento modifica ai Prodotti, pena la risoluzione del Contratto da parte di Telmekom.

4. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, in nessun caso Telmekom è tenuta a indennizzare il Cliente o terzi per le conseguenze derivanti dall'utilizzo dei Prodotti, per danni diretti o indiretti o incidenti a persone, così come per danni causati a beni diversi rispetto ai Prodotti, perdite di beneficio o lucro cessante, danni causati o che verranno causati dal deterioramento o dalla perdita di dati registrati dal Cliente.

5. Sono espressamente esclusi i danni causati dai Prodotti durante il loro uso, compresi, ad esempio, i danni a luoghi, quali immobili, pavimenti, rivestimenti ecc., i danni causati da perdite di acqua o da altri materiali eventualmente contenuti nei Prodotti. Restando inteso che tali esempi non sono da considerarsi a titolo esaustivo.

6. È altresì esclusa qualsiasi responsabilità di Telmekom derivante dal mancato funzionamento dei sistemi di sicurezza dei Prodotti, compresa l'eventuale diffusione e/o perdita di dati derivanti da hacking, intrusione o altra causa e di ogni conseguenza che dovesse derivare dall'illegittimo accesso o dalla diffusione dei dati.

7. Il Cliente è tenuto a tenere indenne Telmekom da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere o spesa, incluse le spese legali, derivanti dalle violazioni di cui al presente articolo o da azioni, pretese o eccezioni fatte valere da terzi, in relazione a inadempimenti e/o violazioni del Contratto, utilizzi abusivi e/o illeciti dei Servizi, o comunque atti sotto la responsabilità del Cliente.

8. Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di Telmekom da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente.

9. Il Cliente si obbliga a non alienare, sublocare, dare in comodato, in garanzia i Prodotti, i quali non potranno formare oggetto di pegno, oneri, privilegi, diritti di ritenzione o vincoli di sorta da parte del Cliente o di terzi.

7. Assistenza e Manutenzione

1. Nel Contratto sono comprese l'assistenza e la manutenzione alle condizioni di cui al presente articolo e nei limiti di cui alla garanzia.

2. L'assistenza è disponibile come di seguito: Segnalazione dei guasti relativi ai servizi, è attivo per il Cliente il servizio di Customer Care Telmekom, attivo dalle 08:00 alle 18:00 di tutti i giorni feriali al numero 0473 553700. Per le segnalazioni di carattere amministrativo e commerciale è attivo per il Cliente nei giorni feriali dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 il numero 0473 553700.

Si specifica che la domenica e i giorni festivi sono esclusi. Sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali e gli eventuali periodi di ferie opportunamente segnalati per mezzo di messaggi automatici.

3. Nell'assistenza sono inclusi: (i) la presa in carico e gestione da remoto e on site delle segnalazioni per guasti o disservizi, qualora

siano imputabili a Telmekom, (ii) il servizio di istruzioni, supporto e guida nella gestione dei Prodotti offerti da Telmekom.

Per l'assistenza on-site, il Cliente autorizza Telmekom e i suoi incaricati ad accedere al sito ove si trovano i Prodotti per eseguire tutti lavori e le modifiche necessarie.

4. Telmekom si impegna per tutta la durata del Contratto ad effettuare la manutenzione delle Prodotti e degli altri Prodotti forniti.

5. Il servizio non comprende: (i) la manutenzione di dispositivi elettrici non forniti da Telmekom con il presente Contratto; (ii) l'assistenza e le riparazioni che siano rese necessarie dall'uso improprio dei Prodotti, dal cattivo funzionamento dei Prodotti per modifiche ai Prodotti non concordate con Telmekom. Non saranno riparati, inoltre, i guasti dovuti a manomissioni, calamità naturali, incendi, devastazioni.

6. Telmekom non assume alcuna responsabilità per i danni di qualunque natura diretti o indiretti che il Cliente dovesse subire per ritardi nell'adempimento o per interventi di assistenza e/o manutenzione che si rivelassero successivamente non risolutivi, salvo il caso di dolo o colpa grave.

8. Tempi di intervento

1. I malfunzionamenti sono identificati secondo le seguenti criticità:

Criticità 1 (Alta): guasti che provocano il blocco totale e/o di funzioni principali dei Prodotti. È considerata criticità alta un disservizio che impedisce la prosecuzione dell'attività dove non sia possibile un'alternativa.

Criticità 2 (Media): guasti che provocano perdita parziale del servizio
Criticità 3 (Bassa): tutti i disservizi che non pregiudicano l'utilizzo dei servizi oggetto di assistenza e manutenzione.

2. Telmekom si impegna a prendere in carico il problema riscontrato in funzione del livello di criticità nei seguenti tempi:

Criticità 1 (Alta): immediatamente dopo la segnalazione, entro le 3 ore lavorative successive;

Criticità 2 (Media): entro 10 ore lavorative;

Criticità 3 (Bassa): entro 3 giorni lavorativi.

La presa in carico verrà comunicata al Cliente via e-mail o tramite contatto telefonico, per gli interventi on-site si considererà preso in carico il problema se nell'arco temporale indicato verrà comunicata al Cliente la disponibilità di Telmekom a recarsi presso la sede del Cliente concordando con quest'ultimo il giorno dell'intervento.

3. I tempi necessari e stimati per la risoluzione, per ogni singola segnalazione, saranno comunicati a mezzo e-mail e dipenderanno dal problema riscontrato. Telmekom si impegna a risolvere i problemi con criticità alta nel minor tempo possibile, a titolo meramente indicativo, nelle prime 8 ore lavorative dopo la segnalazione. Per quelle di criticità media, nelle 16 ore lavorative successive alla segnalazione. Non sono previste tempistiche, neppure indicative, per la criticità bassa, tuttavia, Telmekom si impegna alla risoluzione nel più breve tempo possibile.

4. Le tempistiche di presa in carico si riferiscono, in ogni caso, solo a malfunzionamenti gestiti da Telmekom e non a quelli derivanti da collegamenti con terze parti che rimangono soggetti a valutazione e risoluzione della terza parte. In caso di sostituzione di Prodotti e/o beni accessori l'intervento potrà subire delle sospensioni causate dall'approvvigionamento dei relativi beni.

9. Penali

1. In caso di mancato rispetto dei tempi di presa in carico, e non di ripristino, indicati con riferimento alle criticità "alta" e "media" (art. 8.2), Telmekom corrisponde al Cliente le penali descritte di seguito. Per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo (3/10 ore lavorative) e su quest'ultimo verrà applicata la penale.

2. Le penali sono valorizzate nel seguente modo: per ogni obiettivo di SLA si confrontano le durate di risoluzione di tutti i disservizi con i tempi obiettivo fissati dalla fascia (alta e media); dal confronto si determinano i disservizi risolti entro lo SLA e quelli fuori SLA. Per questi ultimi verrà riconosciuta una penale pari al 3% del canone mensile per ogni ora di ritardo oltre i tempi "obiettivo". Le penali potranno essere richieste entro 6 mesi dell'anno successivo a quello di riferimento oggetto di calcolo.

3. In ogni caso, l'ammontare delle penali per ciascun anno di riferimento non potrà essere superiore al valore di un rateo mensile.

4. Sono esclusi dal calcolo delle penali tutti i casi in cui il mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati non sia imputabile direttamente a Telmekom.

10. Corrispettivo, canoni, fatturazione, pagamenti

1. Il pagamento delle somme dovute a titolo di canoni dovrà essere effettuato dal Cliente in via mensile anticipata. Telmekom potrà richiedere idonea garanzia per assicurare i pagamenti. Potranno essere domandati importi una tantum. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta come per legge.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

2. Telmekom trasmetterà tutte le fatture originali e le note di credito attraverso il sistema SDI. Il Cliente dovrà comunicare a Telmekom il proprio "Codice Destinatario" oppure la "PEC email" in occasione dell'Ordine per permettere la creazione della fattura elettronica.

3. Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Telmekom nelle forme e nei termini previsti dalla legge applicabile. In assenza di tempestivo reclamo, le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi non contestati.

4. Nel caso di mancato pagamento, si applicherà l'articolo 12 che segue.

11. Sinistri

1. I sinistri ai Prodotti dovranno essere denunciati a Telmekom entro 48 ore dagli stessi.

2. La tempistica di cui sopra dovranno essere rispettate anche in caso di furto, inoltre, in questo caso, il Cliente dovrà anche sporgere relativa denuncia presso le Autorità competenti.

3. In caso di sinistro parziale, il Cliente è comunque tenuto a pagare il canone e Telmekom potrà rimettere in pristino il Prodotto o sostituirlo, se possibile, in ogni caso ciò avverrà a spese del Cliente.

4. In caso di sinistro con distruzione totale o scomparsa del Prodotto, il Contratto si risolverà di diritto alla data del sinistro. Il Cliente dovrà di conseguenza corrispondere a Telmekom i canoni dovuti sino a scadenza.

5. In caso di furto, se il Prodotto non viene ritrovato entro 30 giorni dalla denuncia, il Contratto si intenderà risolto di diritto dalla data del furto e il Cliente dovrà corrispondere a Telmekom i canoni sino a scadenza naturale del Contratto, salvo la compensazione con le somme eventualmente percepite a titolo di indennizzo assicurativo. Qualora il Prodotto venga ritrovata dopo i 30 giorni, il Cliente si obbliga comunque ad informare Telmekom. In ogni modo, ricevuta da parte del Cliente denuncia di furto, Telmekom provvederà all'inibizione all'uso del Prodotto.

6. Fermo quanto sopra, il Cliente si impegna a sottoscrivere idonea polizza assicurativa a tutela dei Prodotti.

12. Clausola risolutiva espressa

1. Telmekom si riserva di inibire l'uso dei Prodotti, revocando l'uso e i servizi forniti da Telmekom, qualora il Cliente:

- si renda inadempiente dal pagamento anche di un solo canone una volta che siano decorsi almeno 15 giorni dalla relativa scadenza, restando salva l'applicazione, senza preventiva messa in mora, degli interessi di cui al D.lgs. 231/02 e s.m.i.;
- utilizzi i Prodotti in generale contrariamente a quanto previsto da Telmekom e comunque non in linea con il contratto;
- ceda in tutto o in parte i Prodotti e/o l'Accordo;
- ne faccia un uso tale da procurare una pubblicità potenzialmente dannosa per Telmekom e/o i suoi aventi diritti e/o il Produttore.

2. Nei casi sopramenzionati, Telmekom si limiterà a inviare una comunicazione a mezzo pec al Cliente.

13. Legge applicabile e foro competente

1. Il presente Accordo è regolato dalla legge italiana.

2. Per qualsiasi controversia nascente tra le Parti in merito di validità, all'interpretazione, all'esecuzione o cessazione del presente Accordo, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Bolzano.

14. Obbligo di rispettare il Modello Organizzativo ex Dlgs 231/01 ed il Codice Etico

1. Telmekom svolge la sua attività nel rispetto dei principi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico introdotti in attuazione del D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

Il Cliente aderisce al Codice Etico e si impegna a rispettarne i contenuti ed i principi, e, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.lgs. 231/2001.

2. Il Cliente si impegna altresì a far rispettare ad eventuali suoi collaboratori, interni o esterni, tutti i principi e contenuti del Codice Etico di Telmekom.

La violazione delle regole comportamentali previsti dal Codice Etico rappresenta un grave inadempimento contrattuale.

3. Qualora il Cliente, o suoi eventuali collaboratori, violino il Codice Etico, nonché in caso di commissione di reati presupposto del D.lgs. 231/2001 da parte del Cliente o di suoi eventuali collaboratori, Telmekom potrà risolvere il presente contratto ex art. 1456 c.c.. La risoluzione avrà effetto immediato a decorrere dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Telmekom potrà inoltre agire per il risarcimento di eventuali danni patiti o *patiendi*.

15. Comunicazioni

Il Cliente è tenuto ad aggiornare Telmekom su qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi e ai propri documenti. Tutte le comunicazioni inviate da Telmekom all'ultimo indirizzo, fisico o telematico, reso noto dal Cliente si considereranno da questo conosciute. Tutte le comunicazioni ufficiali scritte indirizzate dal Cliente a Telmekom dovranno pervenire a:

- Telmekom Via Dr. J. Köllensperger, 4 39011 Lana (BZ), Numero telefono 0473553700,
- PEC: telmekom.gmbh@legalmail.it.

Le comunicazioni operative dovranno pervenire a:

- Richieste amministrative backoffice@telmekom.com;
- Richieste commerciali sales@telmekom.com;
- Supporto tecnico support@telmekom.com.

16. Trattamento dei dati personali

1. Telmekom, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, ai sensi della normativa Nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016, art. 13, ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali consultabile al seguente

link: https://robotics.telmekom.com/assets/documents/1-TKR_Informativa_Privacy.pdf