

Termini e condizioni generali

TERMINI E CONDIZIONI



CONTENUTO

1.	APPLICABILITÀ DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI DI MANUTENZIONE	3
2.	DEFINIZIONI	3
3.	SERVIZI DI MANUTENZIONE	4
4.	LIMITI DI AMBITO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE	5
5.	TASSE	7
6.	MODALITÀ DI PAGAMENTO – SANZIONI	7
7.	OBBLIGHI DEL CLIENTE	8
8.	LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ E GARANZIA	8
9.	DATA DI ENTRATA IN VIGORE – DURATA – RISOLUZIONE	9
10.	RISERVATEZZA	10
11.	CLAUSOLA DI NON ASSUNZIONE	10
12.	VARIE	10
13.	LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE	11
	CONTATTECI	12

1. Applicabilità dei termini e delle condizioni di manutenzione

Il Cliente ha inoltre la possibilità, oltre all'acquisizione di apparecchiature (di seguito i Prodotti) da EVERNEX (di seguito "EVERNEX") di concludere con EVERNEX un contratto di manutenzione i cui termini e condizioni generali sono definiti di seguito.

Qualsiasi sottoscrizione di servizi di manutenzione preventiva e/o correttiva (di seguito i "Servizi") è espressamente ed esclusivamente disciplinata da questi termini e condizioni generali. Questi termini e condizioni generali vengono inviati o rimessi sistematicamente a ciascun Cliente per consentire l'abbonamento ai Servizi proposti da EVERNEX. Di conseguenza, ordinare i Servizi implica che l'Utente accetta completamente e incondizionatamente questi termini e condizioni generali di manutenzione. Questi termini e condizioni generali prevalgono su qualsiasi termini e condizioni generali di acquisto o condizioni particolari stabilite dal Cliente nei propri ordini di acquisto o in qualsiasi altra documentazione commerciale, indipendentemente da eventuali clausole contrarie. Il fatto che EVERNEX non contesti le disposizioni dell'ordine di acquisto del Cliente e/o di qualsiasi altra documentazione in un determinato momento non può essere interpretato come una rinuncia a usufruire di questi termini e condizioni di manutenzione in una fase successiva.

2. Definizioni

Ai fini di questi termini e condizioni generali di manutenzione, i termini seguenti, usati sia al singolare che al plurale, hanno il seguente significato:

"Servizi":	Servizi di manutenzione preventiva e/o correttiva forniti da EVERNEX, come definiti nelle condizioni particolari.
"Guasto":	Qualsiasi disfunzione o non conformità del Prodotto rispetto alla documentazione di riferimento, che impedisca l'uso normale di tutte o alcune delle funzioni del Prodotto o che provochi un risultato impreciso o un trattamento inappropriato, mentre il Prodotto è operato dal Cliente in conformità con le relative documentazione e destinazione.
"Guasto Critico":	Guasto che impedisce l'utilizzo di una funzione essenziale del Prodotto.
"Guasto Maggiore":	Guasto che ha un impatto su una funzione essenziale del Prodotto senza impedire totalmente il suo utilizzo.
"Guasto Minore":	Guasto che non è né Critico né Maggiore, che provoca un'interruzione di funzioni minori o ausiliarie del Prodotto.

3. Servizi di manutenzione

3.1 Scopo

I Servizi forniti da EVERNEX includono, a seconda delle modalità e delle opzioni definite nelle condizioni particolari:

Una manutenzione correttiva, con cui EVERNEX garantisce, su richiesta del Cliente, che il buon funzionamento del Prodotto oggetto del contratto di manutenzione sia ripristinato in caso di Guasto.

Una manutenzione preventiva, con cui EVERNEX garantisce che il buon funzionamento del Prodotto oggetto del contratto di manutenzione sia mantenuto e verificato. La frequenza della manutenzione preventiva dipende dalle opzioni scelte dal Cliente, come definito nelle condizioni particolari.

Nell'adempimento dei Servizi di manutenzione, sia preventivi che correttivi, EVERNEX utilizza tutti i mezzi che possono ragionevolmente consentire di mantenere o di ripristinare il normale funzionamento del Prodotto oggetto dei Servizi di manutenzione: manodopera, apparecchi di prova, utensili e, se necessario, fornitura di parti di ricambio nuove o equivalenti per sostituire le parti difettose del Prodotto, correzione del programma, modifica della documentazione o qualsiasi altro mezzo che possa impedire la ripetizione del Guasto.

Se la richiesta del Cliente è causata da un malfunzionamento non imputabile al Prodotto, EVERNEX addebiterà il trattamento del malfunzionamento a una tariffa oraria, sulla base delle relative tariffe applicabili al momento dell'intervento.

I Servizi di manutenzione correttiva vengono eseguiti entro i termini definiti nelle condizioni particolari, a seconda delle opzioni scelte dal Cliente e della gravità del Guasto (Minore, Maggiore o Critico).

I Servizi vengono comunque eseguiti in conformità alle disposizioni relative alla qualità del servizio («Service Level Agreement» o «SLA»), inserite nelle condizioni particolari o contenute in un contratto separato.

3.2 Durata

Salvo disposizioni contrarie nelle condizioni particolari, il contratto di manutenzione è valido per un periodo di un (1) anno dalla data di firma. Non può essere risolto prima del suo termine, salvo in caso di grave violazione del contratto imputabile a una delle Parti.

In caso di risoluzione anticipata da parte del Cliente, senza alcuna grave violazione del contratto imputabile a EVERNEX e/o nel caso in cui il Cliente rimuova le apparecchiature dall'ambito del contratto di manutenzione, causando la riduzione del reddito di EVERNEX del 25% o superiore, il Cliente dovrà pagare a EVERNEX un indennizzo pari agli investimenti e ai

costi di inventario sostenuti ai fini dei Servizi di manutenzione in base alla proporzione del rimanente periodo fino al termine annuale del contratto.

4. Limiti di ambito dei Servizi di Manutenzione

I seguenti servizi sono espressamente esclusi dalle responsabilità di EVERNEX e dall'ambito dei Servizi di Manutenzione contemplati dal presente contratto

- 1 Qualsiasi servizio di manutenzione relativo al software, compresi in particolare e senza limitazioni, la manutenzione su reti o sistemi informatici quali programmi software, la diagnostica di guasti di software, nuove versioni o aggiornamenti di software o programmi;
- 2 La riparazione di eventuali danni, guasti, limiti o interruzioni causati da un ambiente fisico o tecnico non conforme alle istruzioni e alle specifiche del produttore o che derivi:
 - Dalla mancata osservanza delle norme e delle normative applicabili, in particolare in materia di sicurezza,
 - Da un incidente (compreso il fuoco e le inondazioni) o da disastri naturali,
 - In caso di Forza Maggiore, come definito all'articolo 12.5 di seguito,
 - Dall'installazione o dall'uso difettosi, dall'erogazione difettosa dell'elettricità all'apparecchiatura, dal controllo difettoso della temperatura o dell'umidità locali, dall'uso, dalla gestione o dal controllo difettosi dell'apparecchiatura da parte del Cliente, o dall'uso dell'apparecchiatura per scopi diversi da quelli per i quali è stata destinata,
 - Dalla negligenza del Cliente,
 - Dall'uso di parti di ricambio non fornite da Evernex che non rispettino le istruzioni del produttore,
 - Dall'aggiunta o dalla connessione di apparecchiature, parti o componenti non inclusi nell'elenco delle apparecchiature compatibili e non autorizzati dal produttore,
 - Da un guasto, anche temporaneo, nella fornitura di energie o fluidi necessari al buon funzionamento dell'apparecchiatura,
 - Dall'intervento di terze parti o di servizi tecnici diversi da quelli di EVERNEX (incluso il servizio tecnico del Cliente). È esclusa formalmente la manutenzione di apparecchiature che sono state oggetto di tentativi o riparazioni, cambiamenti, modifiche, correzioni o distorsioni da parte del Cliente stesso senza l'approvazione preventiva ed esplicita di EVERNEX. Ciò è

valido anche per qualsiasi intervento o riparazione da parte di terzi per i servizi di manutenzione non forniti da EVERNEX,

-From disruptions affecting or resulting from the Client's equipment, servers, exploitation systems, accessories, stationery, consumables (including batteries, cartridges, piles etc...) not supplied by Evernex;

- 3** Qualsiasi intervento in relazione ai Prodotti che non è menzionato nelle condizioni particolari;
- 4** La modifica tecnica delle apparecchiature;
- 5** La verifica, il controllo e la conformità alle norme e alle normative in vigore o alle raccomandazioni OEM o di buona norma, correlate, tra le altre, e senza limitazioni, alle condizioni ambientali, all'ambiente fisico e tecnico in cui si trovano i Prodotti;
- 6** Lo spostamento e la reinstallazione della totalità o di parte dei Prodotti;
- 7** Il ripristino dei file in caso di distruzione accidentale o dovuta alla presenza di un virus;
- 8** La salvaguardia dei file e la ricezione di dati;
- 9** La manutenzione di modem/linee telefoniche;
- 10** La fornitura di tutte le parti di consumo incluse, ma non limitate a: batterie, nastri di ricambio o dispositivi di registrazione, ecc...;
- 11** La sostituzione di drive SSD che hanno raggiunto la loro massima quantità di cicli di scrittura secondo le specifiche originali del fornitore;
- 12** La fornitura di accessori o materiali di consumo per stampanti, quali kit di manutenzione, rulli di alimentazione, cartucce d'inchiostro, toner, nastri, testine termiche, kit di pulizia per stampanti a testa e scanner;
- 13** Servizi di formazione, installazione, supporto e assistenza che possono essere proposti da EVERNEX in base a specifici contratti di formazione, installazione, supporto e assistenza;
- 14** Visite presso i siti in aggiunta a quelli menzionati nelle condizioni particolari per manutenzione preventiva o che rientrano nei Servizi di manutenzione correttiva sottoscritti dal Cliente.

Qualsiasi servizio diverso dai Servizi preventivi e correttivi che sarà affidato a EVERNEX dal Cliente sarà addebitato da EVERNEX alla tariffa applicabile per i servizi di assistenza.

5. Tasse

I Servizi di manutenzione effettuati da EVERNEX in base a questi termini e condizioni generali sono retribuiti da commissioni fisse e forfettarie, il cui importo e modalità di pagamento sono previsti nelle condizioni particolari e nelle disposizioni di seguito riportate.

6. Modalità di pagamento – Sanzioni

A meno che siano presenti disposizioni contrarie nelle condizioni particolari, le tasse di manutenzione sono pagabili annualmente, con un termine in anticipo.

Salvo diversa indicazione sulla fattura, i pagamenti dovranno essere effettuati entro trenta (30) giorni dalla data di emissione della fattura. EVERNEX si riserva la facoltà di richiedere immediato pagamento e/o garanzie di pagamento qualora delle mancanze di pagamento o la situazione finanziaria del Cliente lo giustifichi.

I danni liquidati, calcolati sulla base di tre (3) volte il tasso di interesse legale, vengono applicati automaticamente a importi oltre la scadenza dei limiti di tempo di cui sopra. Qualsiasi Cliente che si trovi in una situazione di ritardo nel pagamento è inoltre automaticamente passibile, oltre ai danni liquidati, di una indennità forfettaria per i costi di recupero di quaranta (40) euro (Art. L. 441-6 e D. 441-5 del Codice di Commercio francese). Se i costi di recupero superano la somma forfettaria, EVERNEX ha diritto a chiedere un indennizzo complementare.

Inoltre, qualsiasi ritardo nei pagamenti comporta automaticamente per il Cliente un indennizzo fissato come una clausola di sanzione al 10% del prezzo di manutenzione senza IVA.

Questi danni e indennizzi saranno dovuti a seguito di semplice richiesta da parte di EVERNEX.

In caso di mancato pagamento da parte del Cliente di qualsiasi rata menzionata sulla fattura, il prezzo intero del Prodotto diventerà pagabile per diritto e immediatamente nonché qualsiasi importo che rimarrà in sospeso.

Il mancato pagamento delle somme dovute entro sessanta (60) giorni dalla data di emissione della fattura comporta automaticamente, per diritto e senza preavviso, la sospensione dei Servizi di manutenzione fino a quando non saranno pagati integralmente tutti gli importi in essere. Tale sospensione non comporta alcuno sconto o rimborso delle tasse di manutenzione annuale.

In caso di pagamento ritardato, qualsiasi pagamento che dovrà essere pagato per altre forniture o servizi sarà immediatamente dovuto qualora EVERNEX non decida di annullare i relativi ordini.

EVERNEX riterrà qualsiasi pagamento anticipato effettuato dal Cliente, fatti salvi eventuali danni o interessi complementari che potrebbero essere richiesti da EVERNEX come rimedio. Le fatture possono essere contestate entro sessanta (60) giorni dalla loro data di emissione. Al di là di quel periodo, sono considerate accettate e non possono più essere contestate. Non viene concesso alcuno sconto in caso di pagamento anticipato.

7. Obblighi del Cliente

Durante l'esecuzione del contratto, il Cliente, a proprie spese:

- 7.1 Immagazzinerà i Prodotti in un ambiente geografico, fisico e tecnico conforme alle normative in vigore e alle istruzioni del produttore;
- 7.2 Consentirà, ai rappresentanti di EVERNEX l'accesso libero all'apparecchiatura durante le ore di manutenzione e garantirà che ogni intervento possa avvenire in conformità alle norme e alle normative applicabili, in particolare per le questioni relative alla sicurezza;
- 7.3 Assicurerà che almeno uno dei suoi dipendenti o agenti sia presente durante ogni intervento di manutenzione di EVERNEX;
- 7.4 Metterà a disposizione di EVERNEX le risorse necessarie per la prestazione dei Servizi di manutenzione: contatto con la relativa unità tecnica presso EVERNEX (via telefono e computer), fornitura di energia elettrica, ecc.;
- 7.5 Assicurerà che, prima di ogni operazione di manutenzione, siano state prese tutte le precauzioni necessarie per la protezione e il salvataggio di dati, programmi e file di computer e che siano state adottate tutte le misure necessarie per garantire la loro sicurezza e riservatezza;
- 7.6 Assicurerà che nessuna riparazione o intervento di qualsiasi natura sia effettuato sull'apparecchiatura da qualsiasi servizio tecnico diverso dai servizi di EVERNEX;
- 7.7 Collaborerà in piena trasparenza con EVERNEX e comunicherà a EVERNEX tutti i documenti e le informazioni necessarie per la buona prestazione dei Servizi;
- 7.8 Fornirà le funzionalità di connessione remota alle apparecchiature secondo le specifiche di Evernex quando viene stabilito che sia un requisito assoluto per la disponibilità dei Servizi di manutenzione su determinate apparecchiature durante la fase di vendita;
- 7.9 Salvo diversamente concordato, Evernex mantiene la proprietà di tutti i componenti o parti sostituiti durante l'esecuzione dei propri Servizi di Manutenzione e ha il diritto di mantenerla a seguito dell'intervento, ad esclusione di qualsiasi parte che possa contenere dati sensibili del cliente.

8. Limitazione della responsabilità e Garanzia

- 8.1 È espressamente compreso e concordato che l'obbligo di EVERNEX nell'ambito del presente contratto è quello di fare quanto possibile per l'esecuzione dei Servizi di manutenzione.

Il Cliente rinuncia a qualsiasi diritto di azione contro EVERNEX in caso di danni alla base di dati, alla memoria del computer o a qualsiasi altro documento, apparecchiatura o programma che potrebbe aver affidato a EVERNEX in relazione ai lavori di manutenzione o dopo che l'utilizzo venga ripreso a seguito dell'intervento di EVERNEX.

Il Cliente eseguirà un backup di tutti i dati, documenti, file, programmi e altri documenti giustificativi prima di qualsiasi intervento di manutenzione.

8.2 EVERNEX non si assume alcuna responsabilità per danni indiretti (in particolare, come concordato tra le parti e senza limitazioni, eventuali perdite operative, perdite di file, programmi e/o dati, perdite di profitti, contratti, clienti o fatturato) che potrebbero essere potenzialmente sostenuti dal Cliente a causa del mancato rispetto da parte di EVERNEX dei propri obblighi in relazione ai Servizi di manutenzione e/o all'installazione, all'uso o al malfunzionamento di un Prodotto.

8.3 In ogni caso, la responsabilità di EVERNEX per danni di qualsiasi tipo subiti dal Cliente è espressamente e rigorosamente limitata al cinque per cento (5%) della tassa di manutenzione senza IVA effettivamente pagata dal Cliente a EVERNEX per l'anno civile durante il quale il danno si è verificato.

9. Data di entrata in vigore – Durata – Risoluzione

Il contratto di manutenzione entrerà in vigore a partire dalla data indicata nelle condizioni particolari. È valido per un periodo di un (1) anno, che sarà tacitamente rinnovato a meno che non sia stato risolto da una delle Parti tramite posta raccomandata con ricevuta di ritorno tre (3) mesi prima del termine contrattuale.

Il contratto di manutenzione può essere risolto prima del suo termine da una delle Parti in caso di gravi violazioni del contratto che non vengano risolte entro trenta (30) giorni dalla notifica inviata alla parte inadempiente mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

EVERNEX ha altresì il diritto di interrompere il contratto di manutenzione in caso di insolvenza, scioglimento, cessazione totale o parziale dell'attività del Cliente, o in caso di amministrazione controllata, di liquidazione o di una procedura analoga a carico del Cliente in applicazione delle disposizioni degli articoli L. 622-13 E L. 631-14 del Codice di Commercio.

La risoluzione o la cessazione del presente contratto non inciderà sulle disposizioni contrattuali che sopravvivranno al contratto tra le Parti.

10. Riservatezza

Il Cliente riconosce che tutte le informazioni, dati e documentazione aziendale di qualsiasi natura, metodi, competenze, codici sorgenti, processi produttivi utilizzati o implementati da EVERNEX in virtù del presente contratto sono e rimarranno proprietà esclusiva di EVERNEX e saranno mantenuti strettamente confidenziali.

Di conseguenza, il Cliente si impegna a non divulgare tali informazioni, dati e documentazione a terzi e/o a non sfruttarli per proprio conto o per conto di terzi senza il consenso esplicito e preventivo di EVERNEX.

Il Cliente si impegna a restituire a EVERNEX alla prima richiesta di quest'ultimo, tutte le informazioni, i dati e la documentazione ricevuti da EVERNEX ai fini del presente contratto.

Il Cliente farà in modo che i suoi partner commerciali, dipendenti o agenti rispettino un obbligo di riservatezza identico a quello stabilito nel presente contratto e manleverà e indennizzerà EVERNEX per qualsiasi violazione di tale obbligo di riservatezza da parte di partner commerciali, dipendenti o agenti.

Tale obbligo di riservatezza sopravvivrà alla risoluzione dei rapporti contrattuali tra le Parti e vincolerà il Cliente fino a quando le informazioni, i dati e/o i documenti relativi non diventino di dominio pubblico.

11. Clausola di non assunzione

Durante il termine del contratto di manutenzione e per una durata di due (2) anni a decorrere dalla sua risoluzione o cessazione per qualsiasi causa, il Cliente si impegna a non sollecitare, assumere, impiegare o nominare direttamente o indirettamente qualsiasi dipendente di EVERNEX o qualsiasi appaltatore indipendente di EVERNEX senza l'approvazione preventiva ed esplicita di EVERNEX.

In caso di violazione del presente impegno, il Cliente verserà a EVERNEX una somma forfettaria pari allo stipendio lordo o alle tasse senza IVA versate da EVERNEX al relativo dipendente o appaltatore indipendente negli ultimi dodici (12) mesi.

12. Varie

12.1 Sostituzioni – Modifiche

Questi termini e condizioni generali costituiscono, unitamente alle condizioni particolari, il contratto di manutenzione che disciplina le relazioni tra le parti. In caso di contraddizione o difficoltà nell'interpretazione, le condizioni particolari prevarranno. Il contratto di manutenzione sarà modificato solo con emendamento scritto, firmato da entrambe le Parti.

12.2 Separabilità

Qualora una clausola di questi termini e condizioni generali sia dichiarata illegale o nulla da una sentenza del Tribunale competente secondo la legge applicabile al presente contratto, questa clausola sarà considerata modificata per riflettere quanto più possibile l'intento iniziale e comune delle Parti in conformità alla legge applicabile, mentre le altre disposizioni contrattuali resteranno pienamente in vigore.

12.3 Rinuncia

E espressamente concordato che nessuna mancanza o ritardo da parte di una delle Parti nell'appellarsi a qualsiasi disposizione del presente contratto funga da rinuncia della stessa.

Qualsiasi rinuncia a qualsiasi disposizione del presente documento sarà comunque oggetto di un emendamento scritto firmato da entrambe le Parti.

12.4 Assegnazione del contratto

E espressamente convenuto che il Cliente non assegnerà o trasferirà i propri diritti e obblighi derivanti dal presente contratto senza il consenso scritto e preventivo di EVERNEX.

12.5 Forza Maggiore

EVERNEX non sarà considerato inadempiente qualora l'esecuzione dei propri obblighi sia ritardata, interrotta o impedita da una causa di Forza Maggiore fuori del ragionevole controllo di EVERNEX, dei suoi fornitori o dei fornitori di servizi. Saranno particolarmente considerati come eventi di Forza Maggiore, giustificando la mancata esecuzione degli obblighi di EVERNEX: qualsiasi causa oltre il controllo di EVERNEX, inclusi, senza limitazione, incendi, scioperi, inondazioni, epidemie, disastri naturali, restrizioni di quarantena, guerre, disturbi del trasporto, mancanza di manodopera, materie prime o mezzi di produzione.

13. Legge applicabile e Giurisdizione

13.1 Lingua

Questi termini e condizioni di vendita sono redatti in francese, inglese e italiano. In caso di contraddizioni o difficoltà nell'interpretazione, la versione francese prevarrà.

13.2 Legge applicabile

I presenti termini e condizioni generali di manutenzione, le condizioni particolari e le operazioni risultanti dalla manutenzione sono disciplinati dalla legge francese, ad esclusione di qualsiasi norma di conflitto di legge. L'applicazione della Convenzione delle

Nazioni Unite sulle Vendite Internazionali di Merci eseguita a Vienna l'11 aprile 1980 è formalmente esclusa.

13.3 Giurisdizione

Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione o all'applicazione di tali termini e condizioni generali di manutenzione, nonché qualsiasi controversia relativa alle relazioni commerciali tra le Parti, rientrerà nella competenza esclusiva dei Tribunali dell'ufficio aziendale di EVERNEX, qualunque siano le modalità di pagamento accettate, anche in caso di provvedimenti ingiuntivi ("procedimenti sommari"), richieste di ordini ("procedure su richiesta"), azione in garanzia o pluralità degli imputati e nonostante qualsiasi clausola contraria.

Contattecì

Se avete domande in merito ai presenti Termini e Condizioni, vi preghiamo di [contattarci](#).