

Condizioni generali di contratto per i servizi

1. Accordo completo: salvo quanto diversamente concordato per iscritto dalle Parti, i presenti Termini e condizioni («Termini e condizioni»), unitamente al Preventivo di servizio di Instron e all'Ordine di acquisto del Cliente («PO»), rigorosamente nella versione espressamente accettata da Instron, costituiscono e rappresentano l'accordo completo ed esclusivo tra il Cliente e Instron per l'esecuzione dei Servizi concordati da parte di Instron («Accordo»). L'Ordine di Acquisto del Cliente, se accettato da Instron, è soggetto ai termini e alle condizioni qui stabiliti, salvo diversamente concordato per iscritto dalle Parti. A scanso di equivoci, qualsiasi riferimento o incorporazione dei termini e delle condizioni generali di acquisto del Cliente in un Ordine di Acquisto o in qualsiasi altro documento sarà considerato nullo e privo di efficacia. **LA VENDITA DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI INSTRON È ESPRESSAMENTE LIMITATA E SUBORDINATA.** ALL'ACCETTAZIONE DEI SUOI TERMINI E CONDIZIONI DI VENDITA E ASSISTENZA ATTUALI, ALLEGATI O DISPONIBILI ALL'INDIRIZZO [HTTP://WWW. INSTRON.COM/EN/OUR-COMPANY/ABOUT-US/TERMS-AND-CONDITIONS](http://www.instron.com/en/our-company/about-us/terms-and-conditions) ("TERMINI"). **QUALSIASI TERMINE AGGIUNTIVO O DIVERSO È CON IL PRESENTE RIFIUTATO. L'INIZIO DEI LAVORI DA PARTE DI INSTRON O L'ACCETTAZIONE DELLA CONSEGNA DEI PRODOTTI DA PARTE VOSTRA COSTITUISCE LA VOSTRA ACCETTAZIONE DEI TERMINI.** L'accettazione da parte del Cliente dei Servizi («Servizi») indicati nell'Ordine di acquisto costituirà accettazione dei termini e delle condizioni qui riportati. Qualsiasi modifica ai presenti termini e condizioni dovrà essere approvata per iscritto da Instron. Eventuali norme commerciali o industriali indicate in qualsiasi descrizione dei Servizi o dei lavori da eseguire entreranno a far parte del presente Contratto.

2. Ambito di applicazione ed esclusioni: I servizi previsti dal presente Contratto, come sopra definiti, si applicano ai servizi di taratura e verifica, manutenzione preventiva, riparazioni, formazione, servizi a forfait, servizi di consulenza e altri servizi generali forniti da Instron e descritti nel Preventivo di servizio di Instron. Il presente Contratto si applica esclusivamente ai servizi prestati da Instron in Europa. I servizi associati all'acquisto di uno strumento di prova Instron e/o di accessori sono coperti dai termini e dalle condizioni contrattuali di vendita di tali prodotti.

3. Definizione dei servizi: I preventivi forniti dal reparto assistenza di Instron definiscono l'elenco dei servizi che Instron si impegna a fornire. Saranno autorizzati ed eseguiti solo i servizi descritti nel Contratto. Il preventivo di assistenza di Instron può essere utilizzato per definire il tipo di servizi che i clienti possono richiedere o necessitare. Inoltre, per questi specifici servizi forniti da Instron si applicano le seguenti definizioni:

4. Riparazioni in fabbrica: il cliente è tenuto a richiedere un'autorizzazione alla restituzione della merce (RMA) all'ufficio vendite o all'assistenza tecnica di Instron, nonché a imballare e spedire correttamente gli articoli e le apparecchiature in conformità con le istruzioni RMA di Instron, prima di inviare qualsiasi articolo a Instron per la valutazione e l'ispezione in vista della riparazione. Se qualsiasi componente, attrezzatura, parte o prodotto viene spedito a una struttura Instron per la valutazione operativa e l'ispezione al fine di determinare l'entità delle riparazioni necessarie, al cliente verrà addebitata una tariffa di valutazione. I preventivi di riparazione saranno quindi incorporati in un'offerta per definire le riparazioni necessarie ("Servizi di riparazione"). La tariffa di valutazione sarà detratta dall'importo preventivato se il Cliente decide di far eseguire i Servizi di riparazione da Instron. La ricezione di un ordine di acquisto valido da parte del Cliente costituirà l'accettazione e l'approvazione da parte del Cliente dei Servizi di riparazione preventivati e, pertanto, indicherà l'accordo tra le Parti di procedere con le riparazioni.

5. Servizi a tempo e materiali: I servizi Instron preventivati secondo la formula "a tempo e materiali" sono soggetti a un costo minimo di manodopera pari a mezza giornata, oltre alle eventuali spese di trasferta applicabili e al costo dei materiali e dei pezzi di ricambio utilizzati per l'esecuzione dei servizi. Eventuali parti necessarie durante l'intervento di assistenza saranno preventivate separatamente.

6. Formazione: Il preventivo di formazione definirà il programma didattico per il Cliente. Inoltre, con l'emissione di un ordine di acquisto, il Cliente accetta le seguenti condizioni aggiuntive relative alla formazione: non saranno applicati costi di cancellazione per gli iscritti che annullino la propria partecipazione con un preavviso di almeno sedici (16) giorni lavorativi prima della data prevista per la formazione. Ai partecipanti che annullano la registrazione meno di sedici (16) giorni lavorativi ma più di dieci (10) giorni lavorativi prima della data prevista per la formazione verrà addebitato il venticinque per cento (25%) delle quote del corso. Per le cancellazioni effettuate dieci (10) o meno giorni lavorativi ma più di cinque (5) giorni lavorativi prima della data prevista per la formazione verrà addebitato il cinquanta per cento (50%) delle quote del corso. Le cancellazioni effettuate cinque (5) giorni lavorativi o meno prima della data prevista per la formazione comportano l'addebito del cento per cento (100%) della quota di iscrizione. In tutti i casi di cancellazione sopra indicati, il Cliente ha la possibilità di utilizzare la quota di cancellazione come parte del pagamento per iscriversi a un altro corso di formazione Instron. Si tratta di un trasferimento a tantum entro un (1) anno dal corso originariamente previsto. Tutte le cancellazioni devono essere inviate per iscritto tramite posta, fax o e-mail. In caso di mancata partecipazione verrà addebitato il 100% del prezzo del corso. Per qualsiasi modifica di data o sostituzione verrà addebitata una commissione amministrativa di 100,00 €. Instron si riserva il diritto di annullare qualsiasi corso in programma a causa di un numero insufficiente di iscritti, o per qualsiasi altro motivo, senza alcun obbligo finanziario. In tal caso, Instron comunicherà agli iscritti l'annullamento del corso in programma almeno una settimana prima della data di inizio e le quote di iscrizione versate in precedenza a titolo di prenotazione del posto saranno rimborsate al Cliente.

7. I servizi saranno normalmente forniti durante la settimana lavorativa standard di Instron (dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi osservati da Instron), salvo diversamente specificato nel Contratto. I servizi non inclusi nel presente Contratto, come sopra definiti, o i servizi sopra esclusi saranno oggetto di un Contratto separato e distinto e saranno soggetti alla disponibilità di personale e ricambi, se necessari, previa effettuazione di ordini. Il Cliente si impegna, nelle

General Terms and Conditions for Instron Services - Europe

date di intervento concordate, a mettere a disposizione dei nostri tecnici tutti gli strumenti presenti in laboratorio, al fine di consentire l'ottimizzazione delle attività previste. Tale disponibilità dovrà includere anche la possibilità di operare simultaneamente su più sistemi, qualora necessario. Inoltre, il Cliente è tenuto a garantire condizioni operative tali da permettere al tecnico di svolgere un turno completo di lavoro pari a 8 ore al giorno. Qualora il Cliente non sia in grado o non intenda garantire le suddette condizioni, è tenuto a comunicarlo preventivamente in fase di definizione dell'offerta, affinché possano essere correttamente quantificati i tempi di intervento e i relativi costi di trasferta. DPI eccezionali dovuti alla particolarità dell'ambiente di lavoro sono estranei alla presente offerta.

8. Obblighi del Cliente: Durante la vigenza del presente Contratto, il Cliente sarà responsabile di quanto segue e dovrà garantire che tali obblighi siano adempiuti: (a) Tutte le Apparecchiature, compresi tutti i dispositivi di sicurezza, per le quali sono stati concordati e programmati i Servizi, devono essere pienamente operative e sottoposte a corretta manutenzione in conformità con il Manuale d'uso delle Apparecchiature o altre istruzioni approvate da Instron prima che il Personale di assistenza Instron possa eseguire i Servizi; (b) Tutti i preparativi necessari devono essere stati effettuati prima della data e dell'ora previste e richieste per l'esecuzione dei Servizi qui definiti; (c) Il Cliente dovrà rendere disponibili le Apparecchiature senza restrizioni per i Servizi in conformità con un programma concordato di comune accordo; (d) Il Cliente fornirà tutta l'assistenza necessaria al di fuori del controllo del personale di assistenza di Instron o dei suoi agenti autorizzati, necessaria a supportare i Servizi; (e) Per qualsiasi Apparecchiatura inviata a Instron per la valutazione e le eventuali riparazioni, il Cliente sarà responsabile dell'ottenimento di un'Autorizzazione alla Restituzione del Materiale (RMA) da parte del reparto Vendite o Assistenza di Instron. (f) Il Cliente garantisce che l'accesso alle aree di lavoro e alle apparecchiature oggetto del presente Contratto sarà consentito senza restrizioni al personale Instron per tutta la durata delle attività concordate, mettendo a disposizione tutte le strumentazioni coperte dal Contratto necessarie alla corretta esecuzione dei Servizi. (g) Eventuali apparecchiature, sistemi o strumenti prodotti da soggetti diversi da Instron e presenti presso il laboratorio o il sito del Cliente non rientrano nell'ambito dei Servizi disciplinati dal presente Contratto e non saranno oggetto di alcuna attività, verifica, manutenzione, calibrazione o intervento da parte di Instron, salvo diverso accordo scritto tra le Parti preventivamente concordato. (h) Qualsiasi attività, prestazione o intervento non espressamente previsto nel presente Contratto sarà subordinato all'emissione di una specifica quotazione da parte di Instron e alla ricezione del relativo ordine di acquisto da parte del Cliente.

9. Condizioni di pagamento: tutti i pagamenti devono essere effettuati entro 30 giorni netti dalla data della fattura, previa approvazione del credito, salvo diverso accordo tra le parti; non è previsto alcun sconto in caso di pagamento anticipato da parte del Cliente al ricevimento della fattura. Fatta salva[NP2.1] la tempistica effettiva dell'esecuzione o del completamento di qualsiasi servizio, il Cliente è tenuto a effettuare il pagamento per intero in conformità con i termini della fattura, indipendentemente dal fatto che uno o tutti i Servizi siano stati interamente eseguiti, salvo nel caso in cui i Servizi non siano stati eseguiti esclusivamente per colpa di Instron[NP3.1]. A scanso di equivoci, l'obbligo del Cliente di effettuare il pagamento ai sensi del presente Contratto sarà indipendente dall'inizio, dallo stato di avanzamento o dal completamento dei Servizi e non potrà essere differito o trattenuto sulla base del fatto che alcuni Servizi non siano stati ancora resi, salvo nel caso in cui ciò sia dovuto a colpa di Instron, [NP4.1] fermo restando che tale pagamento copre la disponibilità del personale, delle risorse e del supporto tecnico di Instron a partire dalla data di inizio del contratto in conformità con il Contratto. I ritardi derivanti dalla mancata adeguata preparazione della struttura del Cliente da parte di quest'ultimo non giustificano un ritardo nel pagamento per l'esecuzione di qualsiasi Servizio ai sensi del presente Contratto. Le imposte applicabili saranno fatturate al Cliente e a suo carico, insieme al Prezzo del Contratto, a meno che Instron non riceva dal Cliente un certificato di esenzione fiscale.

10. Garanzia sui servizi Instron e limitazione di responsabilità: Instron garantisce i ricambi forniti nell'ambito dei servizi contro difetti di materiale o di fabbricazione per un periodo di 12 mesi per i ricambi nuovi e di 6 mesi per i ricambi in sostituzione, a partire dalla data di completamento dei servizi previsti dal presente Contratto, esclusivamente qualora siano stati montati da un tecnico Instron formato in fabbrica. Instron garantisce che, se su richiesta scritta presentata entro il periodo di garanzia dalla data di completamento del lavoro eseguito, l'Attrezzatura su cui sono stati eseguiti interventi di manutenzione o riparazione non funziona correttamente a causa della negligenza del personale di assistenza di Instron o dei suoi agenti autorizzati, la ripetizione dei servizi di manutenzione o riparazione sarà debitamente effettuata senza costi aggiuntivi. La responsabilità di Instron nel presente documento non supererà il costo dei servizi eseguiti o la fornitura di servizi correttivi o di riparazione richiesti a causa della negligenza del personale di assistenza di Instron o dei suoi agenti autorizzati.

11. Forza maggiore: Instron non sarà responsabile per eventuali ritardi nell'adempimento dovuti a cause che esulano dal suo ragionevole controllo, né per ritardi attribuibili esclusivamente e direttamente al Cliente. Tali cause includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, atti o situazioni normalmente considerati e definiti "cause di forza maggiore", eventuali ritardi da parte dei fornitori di materiali e attrezzature, priorità governative, problemi di manodopera o di trasporto o l'indisponibilità del Sito e/o delle Attrezzature per i servizi programmati. Gli eventi di forza maggiore possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, terremoti, uragani, venti, incendi, epidemie, frane, inondazioni, siccità, carestie, atti di nemici pubblici, atti o ordini di qualsiasi tipo da parte di autorità governative, insurrezioni, azioni militari, guerre (dichiarate o meno), sabotaggi, rivolte, disordini civili, atti terroristici o esplosioni. Instron dovrà informare tempestivamente il Cliente di tali eventi e non sarà considerata inadempiente durante il perdurare di tale impossibilità. Instron dovrà, tuttavia, adoperarsi tempestivamente e con ogni ragionevole sollecitudine per porre rimedio alla causa o alle cause che le impediscono di adempiere ai propri doveri e obblighi ai sensi del presente documento. Qualora un evento di forza maggiore non venga risolto, o qualora Instron non sia in grado di riprendere l'erogazione

Condizioni generali di contratto per i servizi

dei Servizi entro trenta (30) giorni dal verificarsi di tale evento di forza maggiore, ciascuna delle Parti potrà risolvere il presente Contratto mediante comunicazione scritta all'altra Parte. I corrispettivi o gli oneri relativi a beni o servizi forniti da Instron al Cliente prima di tale risoluzione per causa di forza maggiore saranno dovuti e pagabili in conformità alle Condizioni di pagamento qui riportate.

12. Informazioni e materiali riservati: salvo che le Parti abbiano in essere un accordo di riservatezza, si applica quanto segue. Nel corso della vigenza del presente Contratto, le Parti potranno di volta in volta condividere informazioni che potrebbero essere considerate riservate nell'ambito dello svolgimento delle rispettive attività commerciali. La Parte che riceve tali informazioni è tenuta a trattare e proteggere tali informazioni riservate con la stessa cura e lo stesso rispetto con cui tratta le proprie informazioni riservate. Per "Informazioni riservate" di una delle Parti si intendono tutte le informazioni tangibili e intangibili, sia orali che scritte o su qualsiasi altro supporto, divulgate o rese disponibili di volta in volta da tale Parte (la "Parte divulgatrice") all'altra Parte (la "Parte ricevente") o altrimenti ottenute dalla Parte ricevente dalla Parte divulgatrice o relative alla Parte divulgatrice. Le Informazioni Riservate includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni relative alle applicazioni di prove meccaniche dei materiali, dei prodotti, dei componenti e dei metodi di prova della Parte Divulgatrice, i dati, i rapporti o qualsiasi altra informazione correlata, i servizi associati a tali applicazioni di prove meccaniche, o le invenzioni relative alle prove meccaniche da parte della Parte Divulgatrice, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni di terzi che la Parte Divulgatrice è tenuta a trattare come riservate. Le informazioni riservate possono includere informazioni relative alla situazione finanziaria, alla gestione, all'attività, alle operazioni, ai prezzi o ai prodotti della Parte divulgatrice, nella misura in cui tali informazioni siano rese disponibili dalla Parte divulgatrice alla Parte ricevente o siano altrimenti ottenute dalla Parte ricevente, a condizione che tali informazioni non rientrino in una delle categorie di seguito indicate. Le Informazioni Riservate della Parte Divulgatrice includono inoltre, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tutte le informazioni relative all'analisi da parte della Parte Ricevente delle Informazioni Riservate della Parte Divulgatrice, nonché tutti i derivati delle Informazioni Riservate della Parte Divulgatrice, siano essi sviluppati dalla Parte Divulgatrice o dalla Parte Ricevente. Le Informazioni Riservate non includono le informazioni che: (a) erano di dominio pubblico al momento della loro divulgazione alla Parte Ricevente; (b) sono diventate di dominio pubblico successivamente al momento della loro divulgazione alla Parte Ricevente, senza alcuna colpa o azione da parte della Parte Ricevente; (c) erano in possesso della Parte Ricevente senza alcun obbligo di riservatezza al momento della loro divulgazione alla Parte Ricevente; (d) sia stata legittimamente comunicata alla Parte ricevente da una terza parte avente il diritto di divulgare tali informazioni, senza alcun obbligo di riservatezza, successivamente al momento in cui è stata divulgata alla Parte ricevente dalla Parte divulgatrice; oppure (e) sia stata sviluppata da dipendenti o consulenti della Parte ricevente in modo indipendente e senza alcun riferimento o utilizzo di Informazioni riservate comunicate alla Parte ricevente dalla Parte divulgatrice. Qualsiasi attrezzatura, strumento o parte di ricambio di proprietà di Instron e fornita da Instron per i Servizi previsti dal presente Contratto che possa essere lasciata incustodita e/o durante la notte per il proseguimento di lavori non completati sarà trattata come Materiale di proprietà di Instron e godrà dello stesso status qui previsto per le Informazioni riservate per quanto riguarda la cura e il trattamento.

13. Durata e risoluzione: salvo risoluzione anticipata secondo quanto previsto nel presente Contratto, il presente Contratto resterà in vigore per tutta la durata del Contratto stesso. Fatti salvi eventuali altri rimedi a disposizione di ciascuna delle parti, il presente Contratto potrà essere risolto da ciascuna delle parti mediante preavviso scritto di trenta (30) giorni all'altra parte in caso di violazione o inadempimento di qualsiasi obbligo sostanziale ai sensi del presente Contratto, a condizione, tuttavia, che la parte inadempiente possa evitare tale risoluzione sanando la violazione o l'inadempimento contestati entro tale periodo di 30 giorni e ne abbia dato comunicazione scritta all'altra parte. Qualora venga data tale comunicazione scritta, eventuali servizi resi o parti fornite da Instron dopo la Data di Scadenza del Contratto di Assistenza, del contratto in vigore o della data di risoluzione del Contratto qui stabilita, saranno fatturati alle tariffe in vigore in quel momento. In tal caso, Instron potrà, a sua discrezione, (1) sospendere l'adempimento del presente Contratto fino a un termine ragionevole successivo alla sanazione di qualsiasi inadempimento, (2) dichiarare immediatamente esigibili e pagabili ai sensi del presente Contratto tutte le somme dovute e da diventare dovute, e/o (3) intraprendere qualsiasi altra azione consentita dalla legge. Gli obblighi di Instron nei confronti del Cliente ai sensi del presente Contratto cessano alla scadenza o alla risoluzione del presente Contratto.

14. Normative presso la sede del Cliente: durante la permanenza presso la sede del Cliente per l'esecuzione dei Servizi previsti dal presente Contratto, il personale di assistenza Instron o i suoi agenti autorizzati dovranno agire nel rigoroso rispetto delle politiche e dei requisiti interni del Cliente, nonché di tutte le leggi e normative vigenti nel luogo in cui si trova la sede del Cliente. Integrazione proposta: Obblighi sicurezza sito cliente, referente sicurezza, comunicazione rischi, diritto di rifiuto attività non sicure. Ulteriore integrazione: Divieto utilizzo strumento durante interventi; registrazione attività sicurezza D.Lgs.81/08.

15. Limitazione di responsabilità: In nessun caso Instron sarà responsabile per danni consequenziali, indiretti, incidentali, punitivi o speciali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il mancato guadagno, indipendentemente dal fatto che derivino o meno da negligenza di Instron, violazione della garanzia, responsabilità oggettiva per illecito civile o qualsiasi altra causa di azione. In nessun caso la responsabilità totale di Instron in relazione a qualsiasi ordine di acquisto o alla vendita dei prodotti o servizi di Instron potrà superare il prezzo di acquisto effettivamente pagato per il prodotto o servizio specifico che ha dato origine al reclamo.

16. Legge applicabile: Il presente accordo sarà interpretato in conformità con le leggi del Paese in cui ha sede l'entità Instron che fornisce i servizi.

17. Controllo delle esportazioni: Il Cliente riconosce che l'esportazione dei Beni, dei Servizi e della Tecnologia qui contemplati è soggetta alle normative sul controllo delle

esportazioni, come di volta in volta modificate, e accetta, come condizione per l'accettazione del Preventivo di servizio Instron o per la stipula del presente Contratto e l'emissione di qualsiasi successivo Ordine di acquisto o contratto ad esso correlato, che i Beni, Servizi e la Tecnologia non saranno utilizzati per scopi associati ad armi chimiche, biologiche o nucleari o a missili o armamenti in grado di trasportare tali armi, né a sostegno di attività terroristiche o di qualsiasi altro uso finale di armi di distruzione di massa (WMD). Né saranno rivenduti o trasferiti se si sa o si sospetta che siano destinati a tali scopi. Il presente Contratto è subordinato all'accettazione del fatto che l'esportazione di Beni, Servizi e Tecnologia qui previsti sia soggetta ai controlli sulle esportazioni applicabili e, nel caso in cui non sia possibile ottenere le necessarie autorizzazioni governative, Instron non sarà responsabile nei confronti del Cliente in relazione a qualsiasi cauzione o garanzia o per qualsiasi perdita, danno, conseguenza o altra sanzione pecuniaria derivante.

18. Pianificazione degli interventi e smaltimento dei materiali: Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, i tempi di intervento e di erogazione dei Servizi garantiti da Instron si intendono esclusi durante il periodo natalizio compreso tra il 23 dicembre e il 6 gennaio, durante le due settimane centrali del mese di agosto, nonché nei giorni di sabato, domenica e nelle festività nazionali o locali applicabili. Eventuali termini di intervento o livelli di servizio concordati tra le Parti dovranno pertanto essere interpretati tenendo conto dei suddetti periodi di esclusione, che non saranno computati ai fini della determinazione dei tempi di esecuzione. Salvo diverso accordo scritto, lo smaltimento, il recupero o la gestione dei materiali, componenti, ricambi o apparecchiature rimossi nel corso dell'esecuzione dei Servizi resteranno a esclusivo carico e responsabilità del Cliente, il quale provvederà a tali attività nel rispetto della normativa vigente applicabile.