

Termini e condizioni commerciali del contratto di servizio

Introduzione

I termini e le condizioni indicate sotto, sono applicabili qualora il Cliente firmi il Contratto di Manutenzione Nilfisk, a meno di diversi accordi già in essere tra le Parti

Definizioni

Ad eccezione di dove diversamente previsto, i termini con iniziale maiuscola usati in questo Accordo hanno il significato definito in seguito. In caso di termini con iniziale maiuscola senza definizione, si fa riferimento al significato generale riferito al contesto in essere.

Accordo: viene indicato il Contratto di Manutenzione in oggetto e i Termini e le Condizioni ad esso riferite

Appendice: viene indicata l'appendice al presente Accordo contenente termini, condizioni e tariffe localmente applicabili

Offerta Contratto di Manutenzione: viene indicata l'offerta del Contratto firmata dal Cliente

Cliente: viene indicato come il ricevente dei Servizi inclusi nel presente Accordo

Legge: indica qualsiasi legge applicabile pertinente al presente Accordo modificata di volta in volta

Macchina: la Macchina menzionata nell'Offerta Contratto di Manutenzione e coperta dal presente Accordo

Nilfisk: indica Nilfisk A/S o la ragione Sociale locale facente parte del Gruppo Nilfisk

Servizi: indicano i servizi effettuati da Nilfisk come definito nelle Sezioni 1 e 2 del presente Accordo

Addebiti Contratto di Manutenzione: gli addebiti a carico del Cliente per i Servizi forniti da Nilfisk come specificato nell'Offerta del Contratto di Manutenzione

Visita Manutenzione: visita effettuata da un tecnico Nilfisk come specificato nella Sezione 1 e/o 2 di questo Accordo

1. Piano di Manutenzione

1.1 Il Piano di Manutenzione è definito dal programma delle manutenzioni programmate. Il numero totale annuo è concordato tramite l'Offerta del Contratto di Manutenzione ed è basato sull'utilizzo atteso della Macchina

1.2 Prima di una Manutenzione Programmata, Nilfisk contatterà il Cliente per programmare la visita

1.3 Nilfisk si impegna a controllare tecnicamente e, se necessario, a lubrificare la/e Macchina/e. Le visite si

concludono con un test di funzionalità, e verranno effettuati anche gli eventuali test e controlli previsti dalla normativa vigente locale.

1.4. Qualsiasi attività di servizio eseguita durante una visita del servizio di manutenzione che vada oltre il normale servizio di manutenzione come definito di volta in volta da Nilfisk (maggiori informazioni su ciò che è incluso per ciascuna macchina possono essere fornite su richiesta) e al di là della politica di "corretto utilizzo" come definito in La Sezione 3.2 sarà fatturata, a condizione che l'Offerta del Contratto di Manutenzione non copra le attività svolte e/o le componenti utilizzate.

1.5 La riparazione e la sostituzione dei componenti durante le visite del Servizio di Manutenzione verranno eseguite a esclusiva discrezione del tecnico Nilfisk.

2. Riparazioni

2.1. Il Servizio di riparazione è definito come le visite eseguite a causa di un guasto o altri problemi con la Macchina, in cui il Cliente chiama Nilfisk indicando tale guasto e/o problema, e per cui Nilfisk programma una visita per risolvere il problema.

2.2 Nilfisk si occuperà delle chiamate di soccorso in base ai tempi di risposta promessi localmente per il tipo di contratto selezionato, come indicato nel Preventivo del contratto.

2.3 Il tempo di risposta è definito come il tempo massimo da quando una chiamata/avviso di guasto viene registrato con Nilfisk, fino a quando il tecnico Nilfisk è sul posto per assistere al guasto. Il tempo di risposta è specificato nell'Appendice. Il tempo di risposta non include i fine settimana o le festività locali. I tempi di risposta specificati potrebbero non essere applicabili se l'apparecchiatura si trova in aree remote o difficili da raggiungere, ad es. isole senza collegamento a ponte o simili.

"

2.4. La riparazione e la sostituzione dei componenti durante le visite del Servizio di riparazione verranno eseguite a esclusiva discrezione del tecnico Nilfisk."

3. Specifiche della copertura del Servizio

3.1 La copertura del servizio e dei componenti dipende dal tipo di contratto selezionato e dalle opzioni selezionate, come definito nel Preventivo del contratto.

3.2 La copertura come stabilito nel Preventivo Contrattuale è soggetta ad una politica di "corretto utilizzo", il che significa che se Nilfisk individua un potenziale uso eccessivo su una o più Macchine elencate

nel Preventivo Contrattuale, la causa principale sarà individuata in collaborazione con il Cliente. Qualora ciò, contrariamente alle aspettative, non potesse essere risolto, Nilfisk si riserva il diritto di risolvere o modificare il Preventivo del Contratto e/o addebitare i costi aggiuntivi sostenuti per tale uso eccessivo. "Uso Eccessivo" si riferisce a livelli di utilizzo superiori a quanto indicato nel Preventivo del Contratto, costi eccessivi o se l'ambiente in cui viene utilizzata la Macchina è di natura ostile (ad es. superfici come pavimenti antiscivolo o simili).

3.3 Nilfisk fornirà componenti e materiali per effettuare le Visite di servizio ma non ne garantisce la disponibilità. Verranno fatturati componenti e materiali non inclusi nel Preventivo contrattuale. Eventuali coperture contrattuali per componenti, o sconti per componenti offerti nel Preventivo del contratto, sono applicabili solo durante le Visite di servizio, ad es. non attraverso altri canali.

3.4 La categorizzazione dei componenti è definita come segue:

3.4.1 I pezzi di ricambio sono parti integranti della Macchina, ad es. motori, valvole, pompe, quadri elettrici e maniglie.

3.4.2 Per batterie e caricabatterie si intendono le batterie e i caricabatterie esterni forniti al momento dell'acquisto delle Macchine.

3.4.3 I materiali di consumo sono componenti che richiedono sostituzione o rabbocchi periodici a causa della normale usura, ad es. tubi flessibili, cavi, olio; parti a diretto contatto con il pavimento come spazzole, lame del tergipavimento e minigonne laterali.

3.4.4 Dischi abrasivi, prodotti chimici, detersivi e sacchetti per la polvere non sono inclusi per nessun tipo di contratto.

3.5 La sostituzione gratuita di componenti comprende esclusivamente le versioni di componenti già installate sulla Macchina. I componenti aggiuntivi e/o nuovi o le versioni aggiornate dei componenti verranno addebitati separatamente.

3.6 La garanzia per le Macchine elencate nell'Offerta del Contratto di Manutenzione è estesa di un anno, a condizione che le Macchine siano nuove, ovvero che l'Offerta del Contratto di Manutenzione sia concluso entro trenta (30) giorni dalla data di consegna della Macchina.

3.7 Ulteriori oneri saranno applicati per lavori eseguiti dal tecnico Nilfisk in relazione a collisione o danno intenzionale, uso improprio, abuso, errata o mancata manutenzione giornaliera della Macchina di cui il Cliente è responsabile.

3.8 Sebbene Nilfisk si impegni ad inviare lo stesso tecnico Nilfisk per tutte le visite nella località indicata, in alcuni casi le circostanze operative potrebbero richiedere a Nilfisk di inviare un altro tecnico Nilfisk.

3.9 Nilfisk non può garantire la "risoluzione al primo intervento" quando fornisce i Servizi durante una Visita di manutenzione programmata.

3.10 Specifiche per i clienti con copertura Premium:

3.10.1 La copertura delle batterie e dei caricabatterie richiede una corretta manutenzione da parte del Cliente, ricariche e cicli di ricarica come da istruzioni nel manuale d'uso della Macchina. Nilfisk si riserva il diritto di consultare uno specialista di batterie di terze parti per esaminare le batterie danneggiate, se ritenuto necessario.

3.10.2 I materiali di consumo sono limitati a un importo annuo di numero uguale al valore delle visite annuali del Servizio di Manutenzione concordate. I Consumabili verranno forniti/sostituiti secondo necessità ad ogni visita di manutenzione.

3.10.3 La copertura del fine settimana e delle vacanze locali non è disponibile in tutte le regioni e dipende dalla disponibilità locale dei tecnici Nilfisk caso per caso. La disponibilità non può essere garantita. La copertura per il fine settimana e le vacanze locali non è inclusa nel Preventivo del contratto, ma è esclusivamente un'opzione per i titolari di copertura Premium e verrà addebitata caso per caso alle tariffe specificate localmente come ulteriormente descritto nell'Appendice.

4. Obblighi del cliente – Visite di manutenzione

4.1. Il Cliente è responsabile di assicurarsi che Nilfisk abbia accesso alla Macchina all'orario concordato per le Visite di servizio pianificate durante il normale orario di lavoro di Nilfisk (come indicato sul sito Web di Nilfisk locale), o in altro modo agli orari concordati individualmente al di fuori del normale orario di lavoro.

4.2 Nilfisk addebiterà al Cliente qualsiasi manodopera o viaggio extra sostenuti in caso di impossibilità di accedere alla Macchina nel luogo, nella data e nell'ora concordati.

4.3 Durante le visite ai Servizi, il Cliente è responsabile di garantire che i Servizi possano essere eseguiti in un luogo sicuro.

4.4 Il Cliente ha la responsabilità di informare Nilfisk della presenza di eventuali sostanze o circostanze pericolose in loco e di fornire al tecnico Nilfisk le informazioni necessarie in merito alle precauzioni di sicurezza. È responsabilità del cliente fornire le misure di sicurezza e gli articoli necessari per il tecnico Nilfisk e pagare tutti i costi relativi.

4.5 Il Cliente è tenuto a informare Nilfisk in tempo utile in merito ai cambiamenti di ubicazione di una qualsiasi delle Macchine nel Preventivo del Contratto. Gli sconti concessi in base alle posizioni della Macchina verranno modificati di conseguenza.

5 Obblighi del cliente – Utilizzo e manutenzione giornaliera

5.1 Il Cliente è responsabile dell'esecuzione della manutenzione e dei controlli giornalieri e settimanali sulla Macchina, inclusi i rabbocchi di oli, lubrificanti, refrigeranti e liquidi come dettagliato nel manuale d'uso della Macchina.

5.2 Il Cliente è tenuto ad effettuare controlli e rabbocchi giornalieri e periodici delle batterie rispettando i cicli di carica delle batterie come definiti nel manuale d'uso della Macchina.

5.3 Il Cliente dovrà utilizzare materiali quali olio, grasso, acqua, detersivo, ecc. che dovranno essere utilizzati secondo gli standard definiti nel manuale d'uso della Macchina.

5.4 Il Cliente non potrà apportare modifiche o adeguamenti all'apparecchiatura né consentire a terzi di effettuare manutenzioni o riparazioni senza il preventivo consenso scritto di Nilfisk. Nilfisk non è obbligata a fornire i Servizi ai sensi del presente Accordo e/o la copertura di qualsiasi garanzia senza che Nilfisk abbia fornito l'accettazione.

5.5 Il Cliente ha la responsabilità di avvisare Nilfisk non appena il Cliente viene a conoscenza di un'anomalia nel funzionamento della Macchina, nonché in caso di perdite, usura anomala o rumori, su modifiche alle condizioni d'uso previste per nel Manuale di manutenzione della Macchina e livelli di utilizzo come indicato nel Preventivo Contrattuale, o simili.

6 Prezzi e termini di pagamento

6.1 Gli addebiti del contratto di manutenzione più l'imposta sulle vendite corrente sono pagabili in anticipo. Nilfisk ha il diritto di sospendere tutti i suoi obblighi ai sensi del presente Accordo e del Preventivo del contratto se il Cliente non adempie agli obblighi di pagamento previsti dal presente Accordo nei confronti di Nilfisk.

6.2 I servizi e i componenti non coperti dai Costi del contratto di manutenzione verranno addebitati separatamente da Nilfisk. I componenti forniti da Nilfisk rimangono di proprietà di Nilfisk fino al completo pagamento della relativa fattura da parte del Cliente.

6.3 Nilfisk adeguerà annualmente le Commissioni del contratto di servizio e i prezzi per i componenti come indicato nel Preventivo del contratto in conformità con l'Indice dei prezzi al dettaglio locale pertinente.

6.4 I termini di pagamento e pagamento di eventuali interessi in caso di ritardato pagamento delle fatture sono specificati in Appendice.

6.5 Tutte le fatture saranno espresse in valuta locale e tutti i pagamenti dovranno essere effettuati in valuta locale come ulteriormente descritto nell'Appendice.

7 Limitazioni di responsabilità

7.1 Nilfisk non è responsabile per eventuali danni o spese sostenute a causa, ma non limitatamente a:

7.1.1 Mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi di cui alla Sezione 5 del presente Accordo;

7.1.2 Funzionamento della Macchina non conforme alle norme di sicurezza riportate nel manuale d'uso della Macchina, e/o in caso di uso inesperto, non corretto o improprio della Macchina;

7.1.3 Incidenti da danni intenzionali o accidentali, come manomissioni, ribaltamenti, incendi, sabotaggi, collisioni, conservazione errata, nonché danni causati da negligenza grave, uso improprio, abuso, atti dolosi o usura anormale;

7.1.4 Qualsiasi riparazione o intervento meccanico non eseguito da Nilfisk, o utilizzo di componenti non forniti da Nilfisk;

7.1.5 Il mancato rispetto da parte del Cliente di Leggi, disposizioni regolamentari ecc. applicabili alla Macchina.

7.2 La responsabilità complessiva di Nilfisk derivante da o correlata al presente Accordo, sia contrattuale che extracontrattuale, non dovrà mai superare un importo pari ai pagamenti mensili medi effettuati dal Cliente ai sensi del presente Accordo (IVA, tasse e oneri escluse) moltiplicato per 12, salvo la limitazione di responsabilità non si applica a eventuali danni o perdite causati da Nilfisk, dalle sue Macchine e/o Servizi e derivanti da (i) morte o lesioni personali, o (ii) qualsiasi altra causa per la quale la responsabilità non può essere limitata o esclusa secondo alla legge applicabile e imperativa.

7.3 In caso di richiesta di garanzia su componenti e materiale, la responsabilità di Nilfisk è limitata al costo di riparazione o sostituzione del componente e materiale difettoso. Qualsiasi lavoro svolto oltre a correggere il problema della garanzia in questione non è coperto.

7.4 Nilfisk non sarà responsabile nei confronti del Cliente in conseguenza del presente Accordo per eventuali perdite o danni speciali, indiretti, incidentali, punitivi o consequenziali inclusi, a titolo esemplificativo, perdita di entrate, entrate o profitti futuri, diminuzione del valore del Cliente o qualsiasi suo multiplo e diminuzione o perdita di reputazione o opportunità commerciale o qualsiasi suo multiplo, o danni derivanti da modifiche o interpretazioni di qualsiasi legge.

7.5 Nilfisk non sarà responsabile per qualsiasi inadempimento o ritardo nell'esecuzione del presente Accordo, dovuto in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, a incendio, forza maggiore, sciopero, serrata, interruzione del lavoro, mancanza di materie

prime, forniture o componenti, riorganizzazioni, ritardi dei vettori, embargo, ordini o direttive governative, insurrezioni o interruzioni civili, sommosse, attacchi informatici, pandemie o qualsiasi altro motivo al di fuori del ragionevole controllo commerciale di una Parte.

8 Durata e risoluzione

8.1. Il presente Contratto decorre dalla data indicata nell'Offerta di Contratto e dura un anno solare. Il presente Accordo e il Preventivo contrattuale saranno prorogati annualmente di un anno solare. I contratti "Pro" come definiti nel Preventivo di contratto avranno durata indefinita, a meno che non vengano risolti in conformità con il presente Accordo. I contratti "Plus" e "Premium" come definiti nel Preventivo del contratto avranno una durata massima di cinque (5) anni, salvo diversamente indicato nel Preventivo del contratto, e saranno successivamente convertiti in contratti "Pro" a meno che non vengano disdetti in conformità con il presente Accordo.

8.2 Nel caso in cui le Parti abbiano concordato una fatturazione annuale, ciascuna delle Parti può recedere dal presente Accordo e/o dal Preventivo contrattuale per iscritto con un preavviso di tre (3) mesi. Nel caso in cui le Parti abbiano concordato una fatturazione trimestrale o mensile, ciascuna delle Parti può recedere dal presente Accordo e dal Preventivo contrattuale per iscritto con un preavviso di sei (6) mesi. Il Preventivo Contrattuale può essere risolto per una o più Macchine come indicato nel Preventivo Contrattuale con la predetta comunicazione. A scanso di equivoci, Nilfisk rimborserà al Cliente eventuali visite prepagate non ancora effettuate in caso di risoluzione da parte di Nilfisk.

8.3 Il presente Accordo può essere risolto da Nilfisk senza preavviso nel caso in cui il Cliente fallisca, abbia un ordine di ricezione nei suoi confronti, stabilisca un concordato con i suoi creditori, intraprenda o subisca un'azione simile a causa di un debito, nonché in caso di trasferimento e/o fusione dell'attività del Cliente, azioni o azioni simili, o in caso di morte del Cliente.

8.4 Il presente Accordo può essere risolto da una delle Parti se l'altra Parte viola sostanzialmente uno qualsiasi dei suoi obblighi ai sensi del presente Accordo e non riesce a porre rimedio a tale violazione entro trenta (30) giorni dal ricevimento della notifica scritta della violazione.

8.5 Il presente Accordo e il Preventivo del contratto possono essere risolti da Nilfisk per comodità con un preavviso scritto di tre (3) mesi.

9 Legge applicabile e giurisdizione

9.1 Salvo diverso accordo tra le Parti, la legge applicabile e la giurisdizione relativa a qualsiasi controversia tra le parti

derivante da, ai sensi o correlata al presente Accordo è ulteriormente specificata nell'Appendice.

Appendice ai Termini e condizioni commerciali del contratto di servizio

Dettagli di contatto per assistenza o assistenza in caso di guasto

Sito Web: www.nilfisk.it

E-mail: service.italy@nilfisk.com

Telefono: 0523 1612000

2. Servizio di riparazione

Il tempo di risposta rilevante ai sensi della Sezione 2.3 dell'accordo è:

48 ore dal lunedì al venerdì o 24 ore per la copertura del contratto premium.

3. Specifiche della copertura del servizio

Le tariffe specificate localmente come indicato nella Sezione 3.10.3 dell'accordo sono:

Diritto di chiamata: 125 € - Manodopera: 50 €/h

6. Prezzi e termini di pagamento

I pagamenti in base all'Accordo devono essere effettuati [entro trenta (30) giorni netti] dopo la data della fattura di Nilfisk e qualsiasi pagamento in ritardo può essere soggetto al pagamento di un interesse dell'1,5% per ogni mese di ritardo iniziato.

Secondo l'Accordo, Sezione 6.5, tutte le fatture devono essere espresse in valuta locale - € EURO e tutte le fatture devono essere pagate in € EURO.

9. Legge applicabile e giurisdizione

Salvo diverso accordo tra le Parti, il presente Accordo è regolato dalle leggi italiane senza riguardo al conflitto di leggi, norme, disposizioni o statuti di qualsiasi giurisdizione. Qualsiasi controversia tra le parti derivante da, ai sensi o connessa al presente Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del tribunale di primo grado in Italia.