

Condizioni Generali di Service

1 Aspetti generali

- 1.1 Le Condizioni Generali di Service qui riprodotte si applicano a tutti i servizi, anche futuri, di assistenza tecnica erogati da PAMA (di seguito denominata “Fornitore”) in merito a riparazioni, manutenzioni ed altri servizi di assistenza (di seguito anche denominati “servizi di assistenza” oppure “servizi di riparazione”) nonché alla fornitura di parti di ricambio in garanzia o fuori garanzia.
- 1.2 Non si riterranno applicabili in nessun caso le condizioni del Cliente che siano diverse, contrastanti o contrarie a quelle qui esposte. Il contratto di assistenza/riparazione e/o fornitura di parti di ricambio si intende perfezionato con la ricezione, da parte del Fornitore, del Modulo di Richiesta Intervento (MRI), per richieste di intervento *in loco*, e di ordine di acquisto (ODA)/conferma d’offerta (CO), per la fornitura ricambi e per le revisioni, che il Cliente potrà inviare via posta, fax oppure e-mail, fatta eccezione per il caso in cui il problema tecnico venga risolto telefonicamente (o via assistenza in remoto), attraverso il Servizio *Hotline* del Fornitore. Tali Condizioni potranno essere derogate solo per iscritto dalle Parti, ed anche in tal caso le presenti Condizioni Generali di Service continueranno ad applicarsi nelle parti non derogate.

2 Definizioni ed interpretazione

- 2.1 Ove non diversamente definito all’interno delle presenti CGS, i seguenti termini avranno il significato loro attribuito come di seguito specificato:
- Accordo Separato: indica uno specifico accordo separato tra il Fornitore e il Cliente che disciplina la fornitura di beni o servizi in deroga alle presenti CGS o ad integrazione delle stesse, secondo quanto specificato nell’Accordo Separato medesimo.
 - Bene/i: indica materie prime, componenti, accessori, utensili, attrezzature e parti di ricambio consegnati dal Fornitore al Cliente;
 - Conferma data approntamento merce: indica, in relazione ad ogni richiesta fornitura di materiale, un programma scritto inviato dal Fornitore, via e-mail o posta elettronica certificata disciplinato dalle presenti CGS, che specifica – sulla base della comunicazione ricevuta dal Cliente, le date di consegna e le quantità di Beni da fornire nel periodo di tempo stabilito dal suddetto programma, escluse eventuali spese accessorie (spese di trasporto e imballo) che verranno addebitate in fattura, salvo diverso accordo;
 - Conferma intervento: indica, in relazione ad ogni richiesta di intervento, in/fuori garanzia, un programma scritto inviato dal Fornitore, via e-mail o posta elettronica certificata disciplinato dalle presenti CGS, che specifica la matricola identificativa del macchinario, il tipo di servizio fornito (garanzia o pagamento), la data inizio intervento e la durata stimata dell’intervento;
 - Consuntivo: indica il documento, avente valore contrattuale e obbligatorio, basato sulle voci del tariffario tecnico già inviato al Cliente e da questo accettato all’atto dell’invio del MRI/RFR/RR, che viene inviato dal Fornitore al Cliente, al termine di ogni intervento fuori garanzia, e rendiconta le spese effettivamente sostenute per quell’assistenza. Il consuntivo è sempre comprensivo dei costi fatturati dal Fornitore al Cliente per il trasferimento di personale tecnico specialistico PAMA da e verso lo stabilimento del Cliente ovvero da e verso lo stabilimento presso il quale il medesimo personale è tenuto ad eseguire il servizio di manutenzione richiesto. Le ore imputate sono quelle indicate dal rapporto conclusivo di intervento, con inclusione delle ore di viaggio di ritorno, che vengono aggiunte dal tecnico al suo rientro in sede. Salvo diversi accordi, il totale delle ore di viaggio, così come il chilometraggio è calcolato a partire dalla sede Pama S.p.A. di Rovereto e ritorno. Le spese di pernottamento sono addebitate al Cliente.

- Contratto: indica il contratto concluso, ai sensi delle presenti CGS, tra il Fornitore e il Cliente avente ad oggetto la prestazione dei Servizi richiesti tramite Modulo di richiesta intervento (MRI)/Richiesta di fornitura ricambi (RFR)/Richiesta di revisione (RR);
- Contratto di Manutenzione: indica il contratto a titolo oneroso concluso tra il Fornitore e il Cliente avente ad oggetto le prestazioni periodiche di manutenzione, revisione e assistenza, rese dal primo a favore del secondo, stipulato per un periodo di tempo determinato, rinnovabile, e soggetto alle presenti Condizioni Generali di Contratto ove non espressamente derogate dal Contratto di Manutenzione stesso;
- Durata Stimata: Indica l'intervallo di tempo minimo ritenuto dal Fornitore come funzionale ad acquisire le conoscenze necessarie ad individuare un problema tecnico e/o un malfunzionamento ignoto al momento della richiesta di intervento ed alla successiva sua risoluzione e/o eliminazione, ove possibile. Essendo formulato sulla base di una stima aprioristica ed anticipata, la Durata Stimata non assume mai valore di obbligazione contrattuale per il Fornitore, e il suo superamento non comporta mai responsabilità di tipo obbligatorio e/o risarcitorio in capo al Fornitore;
- Forza Maggiore: indica un evento o serie di eventi correlati (es. catastrofe naturale o cataclisma, disordini civili, terrorismo, contaminazione di massa, crisi politica o finanziaria) che esuli dal controllo delle parti e incida in maniera significativa e in modo pregiudizievole sulla capacità delle parti di adempiere ai loro rispettivi obblighi ai sensi del Contratto. Gli scioperi sono considerati eventi di forza maggiore qualora abbiano carattere nazionale;
- Incoterms: ogni qualvolta, nelle presenti Condizioni Generali di Service, si fa riferimento ad una regola *Incoterms*, tale riferimento deve intendersi esclusivamente riferito alle regole *Incoterms 2020 (International Chamber of Commerce - Publication 723E)*;
- Informazioni Tecniche: indica tutti i tipi di informazioni tecniche o tecnologiche, modelli, disegni, progetti e/o campioni che il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore per la progettazione, verifica, riparazione e/o produzione di Beni;
- IPR: indica qualsiasi diritto di proprietà intellettuale ed industriale, ivi incluso, a titolo meramente esemplificativo, brevetti, modelli di utilità, marchi commerciali e di servizio, ditta, insegna, nomi a dominio, diritti su progetti, dati, informazioni, metodi, processi, disegni, testi, immagini, software, fotografie, topografie a semiconduttori, database, segreti commerciali e know-how e, con riguardo alla proprietà industriale registrata, tutte le relative domande di registrazione;
- Macchinario Pama: indica qualsiasi attrezzatura, macchina, accessorio e software fornito da PAMA ed oggetto di richiesta di assistenza;
- Macchina Operativa: indica qualsiasi attrezzatura, macchina, accessorio, software di fornitura PAMA ed oggetto di intervento ai sensi delle presenti CGS, dichiarato operativo e in grado di riprendere il lavoro dal personale specialistico del Fornitore inviato presso il Cliente. Alla dichiarazione di "Macchina Operativa" il personale PAMA può apporre note esplicative e/o specifiche raccomandazioni;
- Modulo di richiesta intervento (MRI)/Richiesta di fornitura ricambi (RFR)/Richiesta di revisione (RR): indica un documento in cui si chiede un intervento, una sostituzione o una riparazione di specifici macchinari PAMA/parti di macchine PAMA, ovvero un'offerta per la fornitura di servizi o di specifiche quantità di Beni, inviato dal Cliente al Fornitore e soggetto alle presenti CGS;
- Muletto: indica il componente meccanico inviato dal Fornitore, su richiesta del Cliente, a quest'ultimo, in temporanea sostituzione del medesimo componente macchina inviato dal Cliente presso il Fornitore affinché sia revisionato, ovvero il componente meccanico inviato dal Fornitore, su richiesta del Cliente a quest'ultimo, per eseguire un'attività specifica c/o lo stabilimento del Cliente;

- Offerta di revisione: indica, in relazione ad ogni richiesta revisione di macchina/parti di macchina, esclusivamente a pagamento, un programma scritto inviato dal Fornitore, via e-mail o posta elettronica certificata disciplinato dalle presenti CGS, che specifica - a seguito dell'analisi effettuata sul componente da revisionare, il costo effettivo dell'operazione di revisione, comprensivo dei costi dei componenti da sostituire e la durata stimata per l'intervento di revisione, escluse eventuali spese accessorie (spese di trasporto e imballo) che verranno addebitate in fattura, salvo diverso accordo;
- Ordine di Acquisto: indica, in relazione ad ogni offerta di ricambi o di revisione inviata dal Fornitore ovvero in relazione al consuntivo inviato dal Fornitore a conclusione dell'intervento, il documento redatto dal Cliente ed inviato al Fornitore, in cui si recepiscono il tipo di servizio acquistato ed i relativi costi, corrispondenti rispettivamente all'offerta e/o al consuntivo. L'Ordine di Acquisto costituisce un documento amministrativo proprio del Cliente e non vincola il Fornitore, nell'emissione delle fatture previste, al suo recepimento;
- Predisposta per l'Assistenza: indica, in relazione ad ogni richiesta di intervento, lo stato in cui deve trovarsi la macchina utensile del Cliente sulla quale il Fornitore dovrà eseguire il proprio intervento di manutenzione/revisione/sostituzione. Può indicare, a titolo di esempio non esaustivo, il blocco operativo della macchina utensile, la rimozione dei Carter, la predisposizione della zona di lavoro, la messa a disposizione di personale proprio, mezzi di sollevamento, ecc.

2.2 Nelle presenti CGS e ai fini di qualsiasi Contratto, ogni riferimento a:

- i. una Parte è da intendersi al Fornitore e/o al Cliente (a seconda del caso);
- ii. Parti è da intendersi sempre riferito al Fornitore e al Cliente.

3 Tipologie di intervento

3.1 Le Condizioni Generali di Service qui riprodotte si applicano indifferentemente ai seguenti interventi:

a) Cessione da parte del Fornitore al Cliente o a soggetto da questi designato, di Beni in garanzia.

Tale intervento consiste nell'invio, da parte del Fornitore al Cliente, del Bene o dei Beni richiesti senza addebito di costi come previsto dal termine di resa impiegato, che il Cliente provvederà ad installare autonomamente. I beni identificabili come "materiali di consumo" e "materiali di usura" non sono oggetto di fornitura in garanzia;

b) Cessione da parte del Fornitore al Cliente o a soggetto da questi designato di Beni non in garanzia.

Tale intervento consiste nell'invio, da parte del Fornitore al Cliente, del Bene o dei Beni richiesti, con addebito dei costi previsti nell'offerta che è stata accettata/Confermata dal Cliente, beni che il Cliente provvederà ad installare autonomamente;

c) Invio da parte del Fornitore e presso il sito industriale del Cliente di personale qualificato per esecuzione di interventi in vigenza di garanzia, con o senza cessione di Beni.

Tale intervento consiste nell'invio, da parte del Fornitore e presso il Cliente, di proprio personale specialistico e, ove necessario, del Bene o dei Beni richiesti, senza addebito di costi come previsto dal termine di resa impiegato, provvisti o meno di materiale di consumo a seconda degli accordi, che il personale del Fornitore provvederà ad installare autonomamente e/o tramite ausilio di personale fornito dal Cliente;

d) Invio da parte del Fornitore e presso il sito industriale del Cliente di personale qualificato per esecuzione di interventi fuori garanzia, con o senza cessione dei Beni.

Tale intervento consiste nell'invio, da parte del Fornitore e presso il Cliente, di proprio personale specialistico e, ove necessario, del Bene o dei Beni propedeutici all'intervento (che il personale del Fornitore provvederà ad installare autonomamente e/o tramite ausilio di personale fornito dal Cliente); con addebito dei costi previsti nel "consuntivo" (che

riassumerà ore/servizi come da tariffario e costo materiale, come da listino) che verrà inviato al Cliente al termine dell'intervento;

- e) Invio da parte del Cliente al Fornitore di Beni per i quali è richiesto un intervento da eseguirsi presso il sito industriale del Fornitore, con o senza cessione del Muletto.

Tale intervento consiste nell'invio, da parte del Cliente e a sue spese, presso il sito industriale del Fornitore o presso altro sito da questo indicato, di beni di proprietà del Cliente che richiedono un intervento di rettifica, revisione, controllo e/o altra lavorazione specialistica che può essere eseguita dal Fornitore solo presso il proprio sito industriale, sia che tale intervento sia fornito inviando al Cliente un Muletto, sia che avvenga senza tale ultima prestazione accessoria.

- f) Invio da parte del Fornitore e presso il sito industriale del Cliente di personale qualificato per esecuzione di indagini sull'origine di un guasto fuori dal periodo di garanzia.

Tale intervento consiste nell'invio, da parte del Fornitore e presso il Cliente, di proprio personale specialistico e, ove necessario, del Bene o dei Beni e dei materiali di consumo ritenuti opportuni da parte del Fornitore, al fine di indagare sulla causa di un guasto/malfunzionamento di un Macchinario Pama. Tale intervento si considera concluso con l'avvenuta identificazione del guasto/malfunzionamento ovvero con la richiesta di interruzione dell'indagine formulata per iscritto dal Cliente. Qualsiasi operazione successiva, ove richiesta dal Cliente, costituirà una nuova tipologia di intervento di cui alla lettera d) e necessiterà di un nuovo (MRI)/Richiesta di fornitura ricambi (RFR)/Richiesta di revisione (RR). Tale intervento comporta sempre l'addebito dei costi al Cliente previsti nel "consuntivo" che verrà inviato al Cliente al termine dell'intervento. I costi sono comprensivi delle spese di trasferimento del personale specialistico del Fornitore da e verso lo stabilimento del Cliente.

4 Consegna e termini di resa

4.1 La Cessione dei Beni da parte del Fornitore ha luogo secondo quanto indicato nella Conferma data approntamento merce. La resa di qualsiasi Bene disciplinata dalle presenti CGS avviene sempre "Ex Works (luogo stabilito dal Fornitore)". Solo ove concordato espressamente e in considerazione della nazionalità del Cliente, le Parti potranno prevedere un termine di resa "FCA" con indicazione del luogo convenuto per l'immagazzinamento dei Beni. Ogni riferimento agli *International Commercial Terms* previsto dalle presenti CGS, è da intendersi conforme agli "Incoterms" della Camera di Commercio Internazionale, nel testo vigente al tempo della conclusione del Contratto stesso.

4.2 L'eventuale disponibilità del Fornitore ad organizzare la spedizione e/o il trasporto dei Beni per conto del Cliente non comporta alcuna modifica dei termini di resa, dovendosi considerare tali ulteriori prestazioni come meramente accessorie ed inquadrate nell'ambito di un mandato a titolo gratuito con esenzione di qualsivoglia responsabilità in capo al Fornitore, anche per la scelta dello spedizioniere e/o del trasportatore. Resta pertanto inteso che ogni rischio passa a carico del Cliente in conformità al termine di consegna convenuto.

4.3 I Beni oggetto di ordine da parte del Cliente sono consegnati dal Fornitore al Cliente muniti di imballo, ove previsto dal Contratto od ove ritenuto opportuno dal Fornitore a propria discrezione, al fine di preservare l'integrità dei Beni stessi. Resta comunque inteso che non potrà essere imputata al Fornitore la mancanza di un adeguato imballaggio, in mancanza di specifiche pattuizioni convenute per iscritto. Le spese di qualunque imballaggio non standard (escluso quindi l'imballo in scatola di cartone) saranno sempre ad esclusivo carico del Cliente.

4.4 Per le prestazioni di cui all'art. 3.1 *lett. e)*, il Cliente provvederà a rendere i beni al Fornitore secondo la resa DDP, ovvero DAP se di nazionalità europea. terminate le lavorazioni di cui all'art. 3.1 *lett. e)*, il Fornitore porrà il bene a disposizione del Cliente secondo le rese previste dall'art. 4.1. I termini di resa del muletto, ove applicabili, saranno regolati secondo accordo specifico delle Parti.

- 4.5 Nel caso di mancata specifica pattuizione sui termini di resa, la restituzione dei beni di cui al punto 4.4 avviene Ex Works (Luogo stabilito dal Fornitore).
- 4.6 Nei casi in cui l'intervento richiesto al Fornitore presupponga una indagine specialistica sulle cause del guasto da eseguire presso il sito industriale del Cliente ovvero presso gli stabilimenti del Fornitore, la Conferma intervento non prevedrà alcuna data di esecuzione della prestazione e/o di invio di Attrezzatura o Beni, siano essi in garanzia o meno, ma unicamente la data di inizio dell'indagine che decorrerà alternativamente, anche ai fini dei costi addebitati al Cliente:
- dalla data inizio intervento ed in particolare dall'arrivo dei tecnici PAMA presso il sito industriale del Cliente, ove la macchina utensile oggetto di indagine sia conforme allo status di "Predisposta per l'Assistenza";
 - dal momento in cui, successivo all'arrivo dei tecnici PAMA presso il sito industriale del Cliente, la macchina utensile del Cliente sia dichiarata dai tecnici PAMA "Predisposta per l'Assistenza". In questo caso saranno addebitati al Cliente i costi per le ore di attesa del personale tecnico PAMA;
 - dal momento in cui gli accessori ovvero altri componenti della macchina utensile o i Beni oggetto di indagine giungano presso il sito industriale del Fornitore ovvero presso un diverso sito industriale da questo indicato;
- 4.7 Per tutte le ipotesi in cui, a seguito dell'indagine da parte del Fornitore presso i propri stabilimenti sul componente danneggiato e a seguito del successivo invio della Offerta di revisione al Cliente, quest'ultimo non manifesti la volontà di proseguire nell'attività, il Fornitore provvederà a rendere il componente smontato ed imballato, addebitando il costo della gestione riparazione (controllo/smontaggio) come quantificato nella sopraccitata Offerta di revisione.
- 4.8 La Conferma intervento non vincola il Fornitore al rispetto delle date di esecuzione dell'intervento in tutti quei casi in cui il lavoro dei tecnici specialisti del Fornitore venga interrotto prima del termine per decisione unilaterale del Cliente ovvero per cause di forza maggiore. In tal caso, nessuna responsabilità potrà essere attribuita al Fornitore per il mancato rispetto dei termini indicati nella Conferma intervento, che in ogni caso sono da considerarsi meramente indicativi.
- 5 Esecuzione della prestazione richiesta**
- 5.1 La ricezione del MRI/ODA/CO da parte del Fornitore non obbliga il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta, restando inteso che tale obbligo scaturisce solo dall'invio da parte del Fornitore al Cliente della Conferma intervento, ovvero della Conferma data approntamento merce ovvero ancora della Offerta di revisione.
- 5.2 La Conferma intervento è vincolante per il Cliente al ricevimento, salvo diniego espresso di quest'ultimo, e non è suscettibile di modifica se non tramite accordo scritto. In tal caso il Fornitore provvederà ad inviare una nuova Conferma intervento integrante le modifiche concordate L'esecuzione, anche parziale, da parte del Fornitore, della prestazione richiesta, ovvero l'assenza di diniego espresso per iscritto dal Cliente nel termine di giorni 7 (sette) dal ricevimento della Conferma intervento, ne comporta l'automatica accettazione.
- 5.3 Il Cliente si impegna ad avere e mantenere macchinario, accessori e sito di intervento adeguati a poter garantire al Fornitore la capacità di eseguire l'intervento richiesto e in ogni caso per soddisfare le richieste del Cliente in merito ai Beni di cui alla Conferma intervento. In particolare, la macchina utensile e/o eventuali accessori dovranno trovarsi in stato di fermo operativo, adeguatamente preparati con rimozione dei carter e l'intera zona di lavoro dovrà essere già stata predisposta per l'esecuzione delle lavorazioni concordate, anche mediante disponibilità di personale fornito dal Cliente ove richiesto. Ogni eventuale non conformità della macchina utensile e/o relativi accessori, allo stato di "Predisposta per l'Assistenza", può determinare a insindacabile giudizio del Fornitore la disapplicazione di tutti i termini temporali previsti dalla Conferma intervento, con esenzione di qualsivoglia responsabilità in capo al Fornitore.
- 5.4 Il Cliente è sempre tenuto, a proprie spese, ove ciò si renda necessario a insindacabile giudizio del Fornitore, a porre a disposizione di quest'ultimo presso il proprio sito industriale, tutte le

attrezzature necessario al sollevamento di cose e persone, garantendone il buon funzionamento e la conformità agli standard di sicurezza. Il Fornitore potrà provvedere al nolo delle attrezzature richieste, ove non vi provveda il Cliente. In tal caso la scelta del fornitore delle attrezzature, del periodo di nolo e del costo, saranno effettuate dal Fornitore in nome, per conto e/o nell'interesse del Cliente. Ove questo non provveda, il Fornitore è autorizzato - ogni eccezione esclusa - ad addebitare al Cliente il costo del nolo maggiorato degli oneri amministrativi e di servizio sostenuti dal Fornitore. Resta in ogni caso espressamente esclusa ogni forma di responsabilità diretta e/o indiretta del Fornitore per i danni a cose e persone che potessero derivare dalle attrezzature noleggiate anche nel caso in cui il noleggio sia stato eseguito dal Fornitore in nome o nell'interesse del Cliente. I servizi di noleggio delle attrezzature non sono compresi nella garanzia e sono da intendersi sempre a titolo oneroso.

5.5 Spetta esclusivamente e insindacabilmente a PAMA, a seguito di specifica identificazione fatta dal Cliente della macchina o della parte di macchina sulla quale intervenire, nonché del problema riscontrato, l'indicazione della Durata Stimata, la selezione dell'intervento da eseguire, dell'Attrezzatura o dei Beni da riparare, revisionare e/o sostituire, siano essi in garanzia o meno, nonché il numero di tecnici da inviare presso il Cliente, la loro qualifica e le loro mansioni e la quantificazione dei costi di questi servizi;

6 Periodo di garanzia

6.1 PAMA garantisce che i Beni forniti:

- i. sono conformi a tutte le leggi e regolamenti vigenti nei relativi mercati di vendita;
- ii. sono privi di vizi o difetti e rispettano specifiche, disegni, descrizioni, progetti o campioni forniti o specificati dal Fornitore (incluse le Informazioni Tecniche);
- iii. sono idonei e adeguati all'uso convenuto.

6.2 In relazione ad eventuali difettosità dei Beni nuovi forniti secondo le presenti CGS, si applica, con decorrenza dalla data di consegna, unicamente una garanzia per vizi meccanici ed elettrici dei Beni stessi avente una durata di 12 (dodici) mesi dalla consegna. Resta inteso che l'eventuale sostituzione o riparazione dei Beni o componenti di macchinario, in tutto o in parte, non comporterà alcuna estensione del termine di garanzia originario di cui beneficia la macchina del Cliente. In caso di revisione di accessori/parti di macchina, la garanzia di mesi 12 (dodici) applicata sulle parti sostituite, è estesa anche all'attività di revisione e rimessa in servizio del componente, nella sola ipotesi in cui queste ultime siano eseguite da tecnici PAMA incaricati dalla Sede o dalla Filiale.

6.3 La garanzia consiste, a insindacabile scelta del Fornitore, nella riparazione o sostituzione, a cura e spese del Fornitore, delle parti strutturali e delle altre componenti della macchina utensile del Cliente che risultino rotte o difettose, per vizi di origine. In nessun caso la garanzia può ritenersi operante se il Cliente non ha utilizzato la macchina utensile e/o eventuali accessori in conformità con il manuale d'istruzioni e con la sua destinazione d'uso.

6.4 La garanzia si riferisce alle singole parti strutturali della macchina utensile, ma non si estende alle parti di normale usura ovvero ai materiali di consumo.

6.5 La garanzia perde comunque ogni efficacia quando (i) sui Beni o sulla macchina utensile e/o relativi accessori siano state apportate modifiche senza il consenso del Fornitore manifestato in forma scritta, (ii) la rottura del macchinario e/o relativi accessori e/o del Bene dipenda da un uso improprio (iii) siano stati eseguiti sulla macchina utensile o su parte di essa precedenti interventi da parte di personale non autorizzato dal Fornitore.

6.6 Dalla presente garanzia sono sempre esclusi e senza alcuna eccezione tutti gli ulteriori danni, ivi compresi quelli derivanti dalla mancata o ridotta produzione, nonché quelli indiretti e consequenziali, e la risoluzione del contratto di compravendita del Macchinario PAMA.

6.7 Nessuna responsabilità può essere attribuita al Fornitore per danni di qualsiasi tipo che dovessero derivare dall'uso improprio, dalla cattiva manutenzione e/o da comportamenti difforni da quanto previsto nelle istruzioni per la manutenzione ed uso.

6.8 La garanzia è subordinata, a pena di decadenza, alla denuncia del vizio o della mancanza di qualità, comunicata per iscritto dal Cliente al Fornitore, entro 8 (otto) giorni dal momento in cui il Cliente ne ha fatto la scoperta, nonché all'espressa richiesta, sempre comunicata in forma scritta, al Fornitore di effettuare un intervento in garanzia.

6.9 La presente garanzia esclude l'applicazione di ogni altro rimedio a favore del Cliente (inclusa in via non limitativa ogni altra garanzia, legale o pattizia)

7 Attrezzature e materiali specifici (Muletti e Manualistica)

7.1 Qualora il Fornitore fornisca o renda successivamente disponibile ad un Cliente accessori, attrezzatura o Beni ritenuti strumentali all'esecuzione della prestazione richiesta (ad es. Muletto, attrezzatura per controllo geometria, ...) troveranno applicazione le seguenti disposizioni:

7.2 Qualsiasi accessorio, attrezzatura e/o qualsiasi Bene fornito al Cliente rimarrà di esclusiva proprietà del Fornitore. Il Cliente sarà responsabile in caso di perdita, distruzione o danno. Il Cliente dovrà:

- i. registrare e contrassegnare tali componenti come appartenenti al Fornitore;
- ii. fornire un'adeguata copertura assicurativa ove richiesto dal Fornitore contro i rischi di incendio, furto, vandalismo, calamità naturale, modifica non autorizzata e altri rischi o perdita o danno assicurabili;
- iii. conservare tali componenti con la massima cura ed eseguire la manutenzione ordinaria, se richiesto/indicato dal Fornitore;
- iv. non trasferire tali componenti al di fuori degli impianti produttivi del Cliente, né utilizzarli per ragioni diverse dall'esecuzione del Contratto;
- v. corrispondere al Fornitore il prezzo del nolo per tali componenti se concordato ovvero, in caso di richiesta di acquisto successiva alla concessione in uso, pagarne il prezzo quantificato dal Fornitore;
- vi. restituire al Fornitore, al termine del periodo d'uso convenuto, i componenti nelle stesse condizioni in cui li ha ricevuti (salvo la naturale usura, dovuta al normale utilizzo nel periodo considerato) e secondo i termini di resa di cui all'art. 4.4. In caso di componenti restituiti in condizioni difformi, ovvero danneggiati e/o inservibili, il Fornitore segnalerà per iscritto al Cliente entro il termine di 14 giorni lavorativi dalla data di avvenuta restituzione lo stato dell'attrezzatura o dei componenti di cui al presente art. 7. Il Cliente disporrà un termine di giorni 30 (trenta) dal ricevimento della comunicazione del Fornitore per eseguire una verifica in contraddittorio con il Fornitore dello stato dei beni all'esito della quale dovrà risarcire l'eventuale danno ovvero corrispondere il prezzo dell'attrezzatura o dei Beni non restituiti integri. La verifica in contraddittorio avrà una durata massima di giorni 10 (dieci) alla quale il Cliente potrà partecipare anche tramite propri tecnici di fiducia. La mancata partecipazione comporta l'accettazione delle conclusioni del Fornitore sullo stato di tali componenti e l'accettazione dei conseguenti costi di ripristino.

7.3 In nessun caso il noleggio da parte del Fornitore di accessori, attrezzatura e/o altri beni strumentali all'esecuzione della prestazione richiesta o alle esigenze produttive del Cliente può rientrare nelle prestazioni cui il Fornitore è tenuto in vigenza e in forza del periodo di garanzia, quand'anche tale fornitura, per questioni di carattere commerciale, sia concessa gratuitamente al Cliente;

7.4 I Manuali d'uso delle Attrezzature e dei Beni venduti dal Fornitore, ovvero le certificazioni CE riferibili a macchinari e accessori di fornitura PAMA, accompagnano i Beni forniti solo se venduti direttamente dal Fornitore al Cliente o revisionati o modificati dal Fornitore personalmente. In nessun caso il Cliente ha diritto di ottenere dal Fornitore, e quest'ultimo ha sempre titolo per non fornire, i manuali riferibili a macchinari e parti di macchina che abbiano subito modifiche o variazioni non eseguite direttamente dal Fornitore o da questo non autorizzate. Il Cliente può comunque richiedere al Fornitore un'ispezione a titolo oneroso finalizzata a verificare la conformità del macchinario e/o dell'accessorio alle specifiche originali di fabbrica.

8 Responsabilità del Fornitore

- 8.1 Il Cliente prende atto ed accetta che ogni intervento di ripristino, riparazione, revisione o sostituzione eseguito dal Fornitore in conformità alle presenti CGS, può comportare rotture, danneggiamenti e/o guasti dell'Attrezzatura e/o dei Beni, anche non di fornitura PAMA e di proprietà del Cliente, quali ad esempio altri macchinari, siti industriali, apparecchiature di qualsiasi genere. Il Fornitore si impegna in tal caso, ove sia pacifica la sua responsabilità, esclusivamente a riparare il danno provocato alle Attrezzature o ai Beni di proprietà del Cliente con esclusione tassativa di qualsivoglia responsabilità ulteriore, diretta e/o indiretta, per fermi produttivi, perdita di *chances* commerciali, inadempimenti a contratti già conclusi dal Cliente con terzi soggetti, ecc.
- 8.2 In tutti quei casi in cui l'intervento programmato sia eseguito autonomamente da tecnici specializzati del Fornitore presso il sito industriale del Cliente, il Fornitore assume contrattualmente solo le responsabilità di cui al punto 8.1 che precede. Qualora, su richiesta e/o decisione del Cliente, i tecnici del Fornitore eseguano l'intervento sotto il controllo direttivo di personale del Cliente, nessuna responsabilità può essere attribuita al Fornitore per i danni di cui all'art. 8.1.
- 8.3 Qualora il Fornitore, nel corso del proprio intervento e al di fuori dei casi previsti dall'art. 4.6, accerti che la risoluzione del problema o del guasto non possa essere raggiunta nei termini di cui al MRI/ODA/CO ovvero nei termini della Durata Stimata, è tenuto a darne comunicazione scritta al Cliente dettagliando le cause che determinano il prolungamento dei lavori o l'impossibilità di raggiungere il risultato richiesto. In tal caso il Cliente, ha facoltà di ottenere l'interruzione dell'intervento di assistenza pagando il lavoro fino a quel momento svolto. Pama, in seguito all'interruzione, ha sempre titolo per emettere fattura relativa ai servizi svolti.
- 8.4 Il Fornitore non risponderà di alcun danno, né diretto né indiretto, a persone e cose di proprietà del Cliente o di terzi, derivante da Attrezzature e/o Beni che siano stati modificati, revisionati, riparati o rettificati da personale tecnico estraneo al Fornitore o da questo non autorizzato per iscritto.

9 Rapporto conclusivo di intervento (pagamento/garanzia), consuntivazione intervento a pagamento, fatturazione

- 9.1 In tutti i casi in cui la prestazione di servizi previsti dalle presenti CGS contempli l'invio, presso il sito industriale del Cliente, di personale specialistico del Fornitore, al termine dell'intervento, ovvero alla sua interruzione anticipata per volontà del Cliente, verrà compilato dal personale specialistico del Fornitore un dettagliato rapporto dell'intervento eseguito sulla macchina utensile indicante o meno la lista dei ricambi riparati e/o sostituiti (ma in ogni caso dettagliati in altra documentazione - es. nota di consegna), con eventuale dichiarazione di "Macchina Operativa" che il Cliente è tenuto a sottoscrivere per accettazione. Anche in caso di mancata sottoscrizione, al termine del proprio intervento il Fornitore invierà al Cliente copia del medesimo rapporto che, in assenza di osservazioni tecniche motivate da parte del Cliente da inviarsi per iscritto tassativamente entro 2 giorni dalla chiusura dell'intervento, farà stato tra le parti e prova di piena riuscita dell'intervento.
- 9.2 In presenza di un ordine di acquisto (per attività di assistenza, per acquisto materiali, per attività di revisione), inviato dal Cliente al Fornitore, la fattura sarà emessa immediatamente alla conclusione dell'attività ivi descritta e contenuta. Non verrà quindi inviato alcun consuntivo.

10 Forza maggiore

- 10.1 In caso di Forza Maggiore, la parte che si trova in tale situazione deve informare immediatamente l'altra descrivendone le cause e gli effetti sull'adempimento dei propri obblighi.
- 10.2 Le parti devono concordare quanto prima sia ragionevolmente possibile qualsiasi modifica del Contratto che si renda necessaria o opportuna al fine di far fronte alle conseguenze dell'evento

di Forza Maggiore, fermo restando che la parte che si trova in tale situazione non sarà responsabile di eventuali inadempimenti dovuti all'evento di Forza Maggiore.

10.3 Se le parti non sono in grado di raggiungere un accordo sulla modifica del Contratto entro 45 (quarantacinque) giorni dal verificarsi dell'evento di Forza Maggiore o qualora tale evento perduri per un periodo di 45 (quarantacinque) giorni, ciascuna parte sarà autorizzata a recedere con effetto immediato dal Contratto mediante comunicazione scritta all'altra parte.

11 Prezzo, documenti di trasporto, pagamento

11.1 Per la fornitura di Beni, i prezzi indicati nell'Offerta inviata dal Fornitore su richiesta del Cliente, sono fissi e invariabili, non comprensivi di IVA, né di qualsiasi costo sostenuto o che debba essere sostenuto per l'imballaggio, il carico, l'assicurazione e/o lo stivaggio dei Beni, ove non diversamente concordato. Essi non sono inoltre comprensivi di tutti i costi di spedizione, trasporto, ed altri oneri amministrativi e tributari ove il Fornitore assuma l'obbligo di acquistarli in nome e per conto del Cliente senza assunzione alcuna di responsabilità, che verranno addebitati in fattura al relativo costo.

11.2 Per tutte le attività di revisione/ricondizionamento di macchine, parti di macchine o accessori, dopo il ricevimento del componente da revisionare presso i propri stabilimenti, i tecnici del Fornitore provvederanno a smontare il componente per valutare l'entità del danno ovvero preventivare i tempi ed i componenti che saranno necessari per il ripristino del componente come da richiesta Cliente. Tale attività, verrà rendicontata nella c.d. Offerta di revisione, i cui prezzi contenuti sono fissi e invariabili, non comprensivi di IVA, né di qualsiasi costo sostenuto o che debba essere sostenuto per l'imballaggio, il carico, l'assicurazione e/o lo stivaggio dei componenti, ove non diversamente concordato. Essi non sono inoltre comprensivi di tutti i costi di spedizione, trasporto, messa in servizio dell'accessorio ed altri oneri amministrativi e tributari ove il Fornitore assuma l'obbligo di acquistarli in nome e per conto del Cliente senza assunzione alcuna di responsabilità, salvo diversa indicazione.

11.3 Per tutte le attività di assistenza in loco su macchine, parti di macchine o accessori, presso gli stabilimenti del Cliente, con impiego o meno di materiali, i prezzi indicati nel Consuntivo inviato dal Fornitore al Cliente, al termine dell'intervento di assistenza, sono fissi e invariabili, non comprensivi di IVA, ma sono comprensivi di qualsiasi costo sostenuto o che debba essere sostenuto relativamente alla trasferta del personale tecnico e relativamente alla fornitura di relativo materiale, ove applicabile.

11.4 I Beni devono essere accompagnati da un regolare documento di trasporto che riporti tutte le informazioni e i dati necessari per la stipulazione del contratto di spedizione e/o trasporto.

11.5 I pagamenti verranno effettuati con trasferimento bancario (Ri.Ba. o Bonifico) entro i termini indicati in fattura, salva la previsione separata di diverse forme di pagamento che devono constare da accordo scritto.

11.6 In caso di richiesta di pagamento anticipato, ovvero in caso di ritardo e/o di mancato versamento del corrispettivo per i servizi erogati dal Fornitore, ovvero in caso mancata concessione di garanzie bancarie, ove previste, autorizza il Fornitore a sospendere l'esecuzione dell'intervento programmato fintantoché l'inadempimento non sia stato rimediato. Qualora il Fornitore eserciti tale facoltà non potrà essere ritenuto responsabile nei confronti del Cliente per qualsivoglia danno, ivi inclusi di danni indiretti e da fermo produttivo. In caso di pagamenti insoluti, anche relativi a precedenti interventi, il Fornitore ha sempre titolo per interrompere l'erogazione di prestazioni in corso o per rifiutarne di nuove sino a quando l'inadempimento non sarà risolto.

12 Indennizzo e assicurazioni

12.1 Il Cliente si impegna ad indennizzare e risarcire il Fornitore su richiesta per:

- i. qualsiasi responsabilità, perdita, danno, spesa (incluse senza limitazione le spese legali ed esperti) e altri costi sopravvenuti in relazione ad ogni violazione o non osservanza delle presenti CGS da parte del Cliente;
- ii. qualsiasi rivendicazione il Fornitore dovesse subire derivante da lesioni o morte di qualsiasi persona e danno o perdita di qualsiasi bene derivante da qualsiasi atto, omissione o attività negligente del Cliente (o di qualsiasi persona che agisca per suo conto).

12.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di richiedere al Cliente eventuali coperture assicurative a garanzia dei servizi richiesti.

13 Informazioni tecniche e IPR

13.1 Le Informazioni Tecniche e gli IPR, ove esistenti, sono e rimarranno di esclusiva proprietà del Fornitore e potranno essere oggetto d'uso da parte del Cliente per la durata del Contratto ed esclusivamente per utilizzare la macchina utensile e i Beni forniti dal Fornitore, ad esclusione di qualsivoglia altro scopo o fine.

13.2 Il Cliente si impegna a:

- i. mantenere le Informazioni Tecniche riservate e a non compromettere eventuali IPR di proprietà del Fornitore mediante loro diffusione, riproduzione e/o comunicazione a terzi, pena il risarcimento del danno;
- ii. non riprodurre o far riprodurre a terzi alcuna Informazione Tecnica o alcuna Attrezzatura o Bene soggetta ad IPR se non entro i limiti espressamente autorizzati dal Fornitore, pena il risarcimento del danno.

13.3 Il Cliente non deve comunque rivelare o altrimenti rendere accessibile a terzi alcuna informazione di alcun tipo e in alcuna forma (incluse le Informazioni Tecniche) che il Cliente abbia acquisito o a cui abbia altrimenti accesso come risultato dell'esecuzione del Contratto o in relazione allo stesso.

14 Varie

14.1 Il Cliente deve far sì che le sue Società Controllate, i suoi dipendenti, agenti e altri rappresentanti, nonché i suoi stessi fornitori e subfornitori ottemperino agli obblighi e vincoli di cui al Contratto.

14.2 Qualsiasi deroga o modifica per essere valida deve essere concordata per iscritto su supporto cartaceo, recante ad oggetto e/o intestazione la dicitura "Modulo modifiche CGS", sottoscritto in originale da entrambe le parti. Tale documento dovrà riportare espressamente il testo integrale della clausola che si intende modificare ed il testo della clausola come modificata.

14.3 Nessun ritardo nell'esercizio o mancato esercizio da parte del Fornitore di qualsiasi diritto, facoltà o tutela ai sensi del Contratto potrà limitare o altrimenti costituire rinuncia o perdita di tale diritto, facoltà o tutela.

15 Informativa sul trattamento dei dati personali

15.1 Ai fini della normativa italiana sul trattamento dei dati personali, il Fornitore informa il Cliente che i dati personali (anagrafici, identificativi, fiscali ed economici) relativi alle persone giuridiche che entrano in rapporti con il Fornitore, così come i dati personali delle persone fisiche che per esse agiscono, sono raccolti, registrati, riordinati, memorizzati ed elaborati, per finalità di carattere amministrativo-contabile. In particolare, tali finalità attengono alle seguenti attività: gestione di ordini e fatture; stipula di eventuali contratti; amministrazione dei Clienti e dei fornitori; adempimento delle obbligazioni contrattuali o di obblighi di legge. I suddetti dati potranno essere comunicati a terzi, in relazione alle finalità per le quali sono stati acquisiti e raccolti.

15.2 Ogni ulteriore informazione relativa al trattamento dei suddetti dati personali da parte del Fornitore è disponibile sul sito di quest'ultimo, all'indirizzo <https://www.pama.it/privacy/>. Il Cliente conferma di aver già ricevuto piena conoscenza di tali informazioni al momento dell'invio del MRI/Offerta di vendita/Offerta di revisione.

- 15.3 Quanto precede vale come informativa ai sensi della suddetta normativa ed il Cliente dichiara di dare il proprio consenso, per tutti i fini di legge, al trattamento dei suddetti dati da parte del Fornitore.
- 16 **Foro competente e norme di diritto applicabili**
- 16.1 Tutte le controversie relative alla validità, invalidità, risoluzione, interpretazione e applicazione o comunque siano ricollegabili direttamente o indirettamente alle presenti Condizioni e/o dal Contratto saranno risolte in modo amichevole mediante trattative dirette in buona fede tra le parti; ove un accordo amichevole non si dimostri raggiungibile entro il termine di giorni 15 (quindici) dalla notifica che una Parte fa all'altra, della possibile controversia, per ogni controversia sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Rovereto.
- 16.2 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

Rev. 000 - Validità dal 01 gennaio 2020