

1. Termini di utilizzo

1.1 I seguenti Termini di utilizzo si applicano alla fornitura di prestazioni di assistenza a pagamento da parte di ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Strasse, 72290 Lossburg ("ARBURG") e, se presente, della rispettiva società collegata locale (filiale) in relazione ad ARBURG MES System (ALS) installato presso il Cliente.

1.2 I presenti Termini di utilizzo si applicano esclusivamente ad imprese e a persone giuridiche di diritto pubblico nonché ad un ente di diritto pubblico con patrimonio separato. Non si applicano ai consumatori.

1.3 Oggetto dei presenti Termini di utilizzo è la fornitura di prestazioni di assistenza a pagamento da parte di ARBURG relativamente ad ARBURG MES System (ALS) installato presso il cliente, determinabile concretamente e tramite il numero di serie, di seguito denominato "software ALS" o "software".

1.4 In aggiunta ai presenti Termini di utilizzo si applicano le disposizioni risultanti dalle Condizioni commerciali e di fornitura generali per l'assistenza e i pezzi di ricambio richiamabili online all'indirizzo https://www.arburg.com/media/daten/terms/Terms_and_Conditions_Service_de_DE.pdf.

1.5 Eventuali condizioni contrastanti del Cliente non contenute nei presenti Termini di utilizzo non saranno riconosciute, anche nel caso in cui ARBURG effettui forniture o prestazioni al Cliente senza riserve pur essendo a conoscenza di tali condizioni.

1.6 Descrizioni del prodotto, rappresentazioni, programmi di test, ecc. si intendono unicamente come descrizioni delle prestazioni, non come garanzie. Scostamenti comunemente accettati nella prassi commerciale sono ammessi nei limiti in cui lo scopo contrattualmente previsto non venga significativamente pregiudicato.

2. Entità delle prestazioni

2.1 Il cliente riceve da ARBURG fino a una disdetta come da pt. 7.2 le prestazioni seguenti:

a) Fornitura del rispettivo stato di release del software (assistenza di aggiornamento). L'assistenza di aggiornamento serve per il miglioramento continuo e l'eliminazione di eventuali errori del software fornito. Nell'ambito dell'assistenza di aggiornamento il Cliente riceve tutte le innovazioni e gli ampliamenti del software nella misura in cui essi rientrano nell'ambito di fornitura standard o nell'ambito del software acquistato dal Cliente e nella misura in cui il Cliente abbia mantenuto aggiornato il software. Gli aggiornamenti importanti (cambio della versione principale, ad es. per l'adattamento a nuove versioni del sistema operativo, nuove funzioni di base ecc.) sono inclusi nell'entità delle prestazioni. Le Release Notes sono accessibili nel portale clienti arburgXworld tramite il sistema ALS. Gli aggiornamenti della release vengono effettuati esclusivamente su richiesta e concordando i termini con il Cliente nella misura in cui non si tratti di una misura per l'eliminazione di un errore critico. Con misura per l'eliminazione di un errore critico si intendono in particolare tutti gli interventi effettuati nel quadro del ricorso all'assistenza con linea diretta come da punto b) seguente.

b) Prestazioni di supporto e di consulenza telefonica in correlazione alle funzioni di ARBURG MES System (ALS) e il trattamento di errori in caso di problemi tecnici critici che si verificano durante l'utilizzo regolare di ARBURG MES System (ALS) (assistenza con linea diretta). L'assistenza con linea diretta è limitata in generale a una telefonata di 15 minuti per ogni richiesta. Il supporto presuppone conoscenze di base e non sostituisce la formazione.

Una prima reazione a richieste di assistenza con linea diretta istituita nel

quadro dei presenti Termini di utilizzo avviene al più tardi il giorno lavorativo successivo alla richiesta.

c) Sostituzione di supporti dati del software danneggiati.

2.2 L'eliminazione di errori ai sensi dei presenti Termini di utilizzo comprende la circoscrizione della causa dell'errore, la diagnosi dell'errore e prestazioni orientate all'eliminazione dell'errore. ARBURG declina ogni responsabilità per l'eliminazione dell'errore. In particolare ARBURG non assume alcuna garanzia per la funzionalità permanente di ARBURG MES System (ALS). I presupposti tecnici per la funzionalità di ARBURG MES System (ALS) in particolare devono essere verificati e messi a disposizione dal Cliente. Eventuali prestazioni di trattamento degli errori possono avvenire a discrezione di ARBURG anche tramite un aggiramento (workaround), una fornitura di aggiornamento o di upgrade e dopo colloquio con il Cliente anche tramite la fornitura di una nuova versione.

2.3 Nella misura in cui ARBURG conceda al Cliente sulla base dei presenti Termini di utilizzo programmi informatici (soprattutto aggiornamenti) o altre opere protette dal diritto d'autore, tali programmi informatici e i diritti di utilizzo su di essi concessi al Cliente sono soggetti al contratto di licenza relativo ad ARBURG MES System (ALS) nella misura in cui un contratto di licenza sia stato stipulato tra le parti.

2.4 Le prestazioni dei presenti Termini di utilizzo non comprendono quanto segue:

a) Prestazioni di assistenza per programmi che non appartengono ad ARBURG MES System (ALS).

b) Prestazioni di assistenza per programmi non utilizzati ai sensi delle condizioni di utilizzo definite.

c) Prestazioni di assistenza per programmi modificati da interventi di programmazione non effettuati da ARBURG.

d) Prestazioni di assistenza al di fuori degli orari di disponibilità di supporto concordati.

e) Prestazioni di assistenza per parti di programma il cui funzionamento dipende da altri programmi di elaborazione dei dati.

f) Prestazioni di assistenza per programmi se non sono stati installati aggiornamenti approntati da ARBURG e l'errore segnalato è già stato eliminato in essi.

g) Prestazioni di assistenza presso il luogo di installazione.

h) Il prezzo non comprende prestazioni di assistenza che si rendono necessarie a causa dell'inosservanza del manuale d'uso contenuto nella documentazione applicativa di ARBURG MES System (ALS), oppure a causa di altre forme di comando errato, oppure a causa di un danno almeno per negligenza o della modifica dei programmi di elaborazione dei dati o dei supporti di dati su cui sono memorizzati. Tali interventi di assistenza vengono conteggiati secondo il dispendio di tempo sulla base della tabella tariffaria (pt. 1.4).

i) Messa in esercizio di ARBURG MES System (ALS) e di aggiornamenti.

j) Formazioni sull'utilizzo e sull'installazione di ARBURG MES System (ALS) e di aggiornamenti.

k) Prestazioni di assistenza se il software non è aggiornato allo stato più recente.

3. Obblighi di collaborazione

3.1 Laddove il Cliente si avvalga delle prestazioni di assistenza da parte di ARBURG, esso è tenuto a eseguire regolarmente il backup della propria raccolta dati con la cura del buon commerciante. In particolare, prima di qualsiasi installazione (soprattutto di aggiornamenti) o di altri interventi da parte di ARBURG, effettuerà un backup completo di tutti i dati del sistema e dell'applicazione. I backup dei dati devono essere conservati in modo che sia possibile ripristinare i dati salvati in qualsiasi

momento. ARBURG non si assume alcuna responsabilità per i danni derivanti dal mancato salvataggio dei dati.

3.2 Prima di segnalare l'errore il Cliente è tenuto a effettuare una analisi dell'ambiente di sistema nel quadro delle sue possibilità, al fine di assicurare che l'errore non sia riconducibile a componenti di sistema che non sono oggetto dei presenti Termini di utilizzo. Inoltre il Cliente deve osservare la documentazione applicativa relativa ad ARBURG MES System (ALS) e le indicazioni di ARBURG prima di una segnalazione di errore.

3.3 Il Cliente è tenuto a importare o eseguire immediatamente gli aggiornamenti approntati da ARBURG o altre misure per l'eliminazione di errori. Laddove il Cliente non mantenga il software allo stato più recente tramite gli aggiornamenti messi a disposizione, non potrà più essere eseguita da parte di ARBURG una prestazione di assistenza (pt. 2.4 lett. I)).

3.4 Il Cliente deve consultare regolarmente le Release Notes disponibili online al fine di venire a conoscenza di nuovi aggiornamenti. ARBURG non è tenuta a informare il Cliente su nuovi aggiornamenti.

3.5 Il Cliente è tenuto a concedere ad ARBURG un accesso remoto permanente al server ALS, al più tardi a partire dal momento in cui il Cliente segnala un problema. L'accesso remoto deve essere mantenuto in modo permanente fino alla completa risoluzione del problema segnalato.

3.6 Il Cliente è tenuto a mettere sempre a disposizione le risorse elencate nei "Requisiti del sistema (ALS)" in misura sufficiente. In particolare, il Cliente è responsabile del monitoraggio continuo di tali risorse. Inoltre, il Cliente deve garantire il funzionamento affidabile del server. Ciò comprende, tra l'altro, il corretto spegnimento del server quando necessario e l'arresto preventivo dell'applicazione ALS. In caso di inosservanza di questo obbligo, ARBURG non risponde di eventuali danni o perdite di dati.

4. Compenso

4.1 Per l'effettuazione delle prestazioni di assistenza di cui al pt. 2 nei confronti del Cliente, questi deve versare all'inizio di ogni anno contrattuale le corrispettive tariffe di assistenza (con riserva di un adattamento dei prezzi come da pt. 4.3). Le prestazioni che esulano da quelle concordate devono essere pagate dal Cliente separatamente.

4.2 Salvo disposizioni espressamente derogatorie, tutti gli importi indicati sono importi netti a cui deve essere aggiunta l'IVA di legge. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato senza detrazioni entro 14 giorni dalla data della fattura.

4.3 ARBURG si riserva di adattare annualmente i prezzi all'inizio di ogni anno contrattuale esercitando un'attenta ponderazione. Nel caso di un adattamento dei prezzi, verrà trasmessa al Cliente una tabella tariffaria aggiornata prima dell'inizio del nuovo anno contrattuale. Nel caso di un aumento dei prezzi rispetto a quelli dell'anno precedente, il Cliente ha il diritto di disdire il contratto al momento dell'entrata in vigore dell'aumento dei prezzi (diritto di disdetta straordinaria). Il diritto di disdetta straordinaria decade 30 giorni dopo il ricevimento della comunicazione relativa all'aumento dei prezzi. Non sussiste un diritto di disdetta straordinaria se il Cliente prenota moduli/prestazioni aggiuntive e in conseguenza a ciò si ha un adattamento dei prezzi. Tali adattamenti dei prezzi vengono fatturati per l'anno contrattuale corrente direttamente all'approntamento dei moduli/prestazioni aggiuntive.

5. Garanzia

5.1 Laddove nel quadro dei presenti Termini di utilizzo vengano forniti o effettuati al Cliente aggiornamenti, upgrade, nuove versioni di programma o altri oggetti di acquisto o prestazioni d'opera, per quanto

riguarda le innovazioni contenute in essi che non costituiscono una mera eliminazione di errori ARBURG garantisce per le caratteristiche concordate (secondo quanto determinato al pt. 5.7) e per il fatto che il Cliente può utilizzare il software senza violare diritti di terzi. Non sussistono diritti di reclamo per vizi in caso di uno scostamento non rilevante dalle caratteristiche concordate o presupposte e in caso di pregiudizio solo non rilevante dell'idoneità all'uso. Senza accordo scritto separato le descrizioni di prodotto non si intendono come garanzia.

5.2 Laddove sussista un vizio, il Cliente può richiedere come adempimento tardivo, a discrezione di ARBURG, l'eliminazione del vizio (riparazione) o la fornitura di un prodotto privo di vizi (fornitura sostitutiva) o una nuova realizzazione o prestazione sostitutiva. Se il Cliente ha posto ad ARBURG dopo un primo termine trascorso infruttuoso un ulteriore termine successivo ragionevole e anche questo è trascorso infruttuoso, oppure se due tentativi di riparazione, fornitura sostitutiva o prestazione sostitutiva non sono andati a buon fine, il Cliente può richiedere a sua discrezione, ai sensi delle disposizioni di legge, la disdetta o riduzione del contratto e il risarcimento dei danni o degli esborsi. L'adempimento tardivo può avvenire anche tramite consegna o installazione di una nuova versione di programma o di un workaround. Se il vizio non pregiudica la funzionalità o la pregiudica solo in modo non rilevante, ad esclusione di ulteriori diritti di reclamo per vizi ARBURG è autorizzata a eliminare il vizio tramite fornitura di una nuova versione o di un aggiornamento nel quadro della sua pianificazione di versioni, aggiornamenti e upgrade. In caso di vizi di natura giuridica ARBURG eliminerà al Cliente a sua discrezione, mediante misure giuridiche, i diritti di terzi che pregiudicano l'utilizzo conforme al contratto del software o la loro rivendicazione, realizzando in questo modo una possibilità legalmente non contestabile di utilizzo del software, oppure lo modificherà o sostituirà in modo che non vengano più violati diritti di terzi, se e nella misura in cui tramite ciò la funzionalità dovuta del software non venga pregiudicata in modo rilevante. ARBURG rimborserà al Cliente i costi sostenuti necessari e rimborsabili del procedimento legale. Laddove terzi rivendichino diritti sul software, ARBURG farà tutto quanto in suo potere per difendere a sue spese il software contro i diritti di terzi rivendicati. Il Cliente informerà immediatamente per iscritto ARBURG in merito alla rivendicazione di tali diritti di terzi e ARBURG conferirà tutti i poteri e concederà tutte le autorizzazioni necessarie per difendere il software contro i diritti di terzi rivendicati. Se tale esonero per quanto concerne il vizio giuridico fallisce entro un termine supplementare ragionevole disposto dal Cliente, ai sensi dei presupposti di legge il Cliente ha il diritto, a sua discrezione, di disdire il contratto o di ridurlo e di chiedere il risarcimento dei danni.

5.3 Il Cliente è tenuto a notificare per iscritto i vizi dimostrati mediante un resoconto tracciabile dei sintomi di errore, laddove possibile, mediante evidenze scritte, copie cartacee o altra documentazione che illustri i vizi. La notifica dei vizi deve consentire la riproduzione dell'errore. Sono fatti salvi obblighi di ispezione e notifica di legge del Cliente. Il Cliente è tenuto a esaminare immediatamente gli oggetti forniti per eventuali danni di trasporto o altri vizi esterni, assicura le prove corrispondenti e cede ad ARBURG eventuali diritti di rivalsa dietro rilascio dei documenti.

5.4 Laddove il Cliente autonomamente o tramite terzi effettui modifiche o ampliamenti agli aggiornamenti, upgrade o nuove versioni fornite, ciò fa decadere i diritti di reclamo per vizi del Cliente, a meno che il Cliente dimostri che la modifica o ampliamento non è causa del vizio. ARBURG non risponde neanche per vizi riconducibili a un comando o condizioni operative improprie o all'utilizzo di mezzi di esercizio non idonei da parte del Cliente.

5.5 ARBURG può rifiutare l'adempimento tardivo se e nella misura in cui il Cliente sia in ritardo con il compenso concordato.

5.6 Laddove il vizio si fondi sulla difettosità del prodotto di un fornitore e questo non agisca come ausilio di adempimento di ARBURG, bensì ARBURG fornisca al Cliente solo un prodotto esterno, i diritti di reclamo per vizi del Cliente sono limitati inizialmente alla cessione dei diritti di reclamo per vizi di ARBURG contro il suo fornitore. Ciò non si applica se il vizio si fonda su un trattamento improprio imputabile ad ARBURG del prodotto del fornitore. Laddove il Cliente non possa rivendicare in via stragiudiziale i suoi diritti di reclamo per vizi contro il fornitore, rimane invariata la responsabilità sussidiaria di ARBURG per i diritti di reclamo per vizi.

5.7 I diritti di reclamo per vizi si prescrivono in 12 mesi. Il termine inizia a decorrere con la consegna dell'aggiornamento, dell'upgrade o della nuova versione del programma.

5.8 ARBURG risponde dei danni dovuti ai difetti dell'oggetto della fornitura o dei danni conseguenti solo entro i limiti indicati al punto 6.

6. Esclusione della responsabilità

6.1 ARBURG è responsabile secondo quanto previsto dalle disposizioni della legge sulla responsabilità prodotto nonché nei casi di incapacità e impossibilità ad essa imputabili. ARBURG risponde inoltre dei danni secondo le disposizioni di legge in caso di dolo, negligenza grave, assunzione di una garanzia e in caso di violazioni imputabili ad ARBURG e tali da compromettere la vita, l'integrità fisica o la salute. Inoltre, se ARBURG viola per semplice negligenza un obbligo essenziale (il cosiddetto obbligo cardinale), vale a dire un obbligo il cui adempimento rende possibile la corretta applicazione dei Termini di utilizzo e sulla cui osservanza il Cliente può regolarmente fare affidamento, l'obbligo di risarcimento di ARBURG è limitato al danno tipico e prevedibile. In tutti gli altri casi di responsabilità sono esclusi i diritti di risarcimento danni dovuti alla violazione di un obbligo derivante dal rapporto obbligatorio e da fatto illecito, per cui ARBURG non risponde del mancato guadagno o di altre perdite patrimoniali del Cliente.

6.2 Nei limiti in cui la responsabilità di ARBURG sia esclusa o limitata sulla base delle disposizioni di cui sopra, ciò vale anche per la responsabilità personale di dipendenti, prestatori di lavoro, collaboratori, rappresentanti e personale ausiliario di ARBURG.

7. Durata e disdetta

7.1 I Termini di utilizzo sono validi per un periodo illimitato, nella misura in cui non sia concordata nessuna durata.

7.2 Se viene concordata una durata, questa si proroga automaticamente di volta in volta di un ulteriore anno, a meno che non venga data disdetta con un termine di preavviso di 3 mesi rispetto alla scadenza della durata. Ogni disdetta richiede almeno la forma scritta.

7.3 Il diritto di recesso straordinario rimane impregiudicato.

8. Segretezza

8.1 Entrambe le parti si impegnano reciprocamente a mantenere confidenziali rispetto a terzi il know-how e i segreti commerciali di cui sono venute a conoscenza durante l'esecuzione dei presenti Termini di utilizzo e tutto il know-how che non è di dominio pubblico nonché ad obbligare i propri dipendenti in tal senso.

8.2 Questo obbligo di riservatezza permane per un periodo di 2 anni dopo la cessazione dei Termini di utilizzo.

9. Utilizzo e protezione dei dati

9.1 ARBURG mette a conoscenza del Cliente che dati personali – nella

misura in cui e fino a quando sia necessario per l'attività e consentito nel quadro del Regolamento generale sulla protezione dei dati – verranno salvati da ARBURG mediante sistemi di elaborazione elettronica dei dati e trattati per le finalità di adempimento del contratto. Il fondamento giuridico per la memorizzazione dei dati è l'art. 6 par.1 lett. b) RGPD.

9.2 Ai sensi dell'art. 4 par.7 RGPD, il titolare del trattamento è ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Strasse, 72290 Lossburg, Germania, e-mail: contact@arburg.com, telefono: +49 7446 33-0, (vedere il nostro colophon sotto). Il responsabile della protezione dei dati di ARBURG è raggiungibile all'indirizzo e-mail datenschutzbeauftragter@arburg.com o all'indirizzo postale indicato sopra con la nota "il responsabile della protezione dei dati".

9.3 Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di ARBURG, inclusi i vostri diritti, sono reperibili all'indirizzo <https://www.arburg.com/de/datenschutz/>.

10. Disposizioni finali

10.1 Per tutte le disposizioni di legge tra ARBURG e il Cliente si applica esclusivamente il diritto della Repubblica Federale di Germania, con esclusione dell'applicazione delle disposizioni relative alla vendita internazionale di merci (Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di Compravendita Internazionale di Merci, CISG).

10.2 Foro competente e luogo di adempimento per tutti i diritti e gli obblighi delle parti derivanti dai presenti Termini di utilizzo per operazioni di qualsiasi tipo - anche controverse per assegni e cambiali - è Freudenstadt (Repubblica Federale Tedesca). ARBURG è autorizzata tuttavia a citare in giudizio il Cliente anche presso il foro competente generale di quest'ultimo.

10.3 In caso di inefficacia o impraticabilità, o sopravvenute tali, di uno dei termini di cui sopra, la validità delle disposizioni rimanenti rimane impregiudicata. In questo caso, la disposizione inefficace o impraticabile deve essere sostituita da una disposizione efficace e praticabile, che sia il più possibile prossima agli obiettivi normativi perseguiti dalla disposizione inefficace o impraticabile. Ciò vale anche per colmare eventuali lacune nei presenti Termini di utilizzo.