

## Condizioni generali – PASA/CG/SERVICE – Applicate ai contratti di manutenzione/servizio per apparecchi di stampa digitali – Prodotti MFP

### 1. Campo d'applicazione e aggiornamenti

Il Cliente si impegna a leggere e a informarsi attentamente sulle condizioni generali (di seguito CG) prima dell'acquisto e le accetta incondizionatamente nella loro versione più aggiornata. Le presenti CG e gli eventuali aggiornamenti sono pubblicati su [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss). Le presenti CG con i relativi aggiornamenti, unitamente a quelle contenute nel modulo "Offerta/Contratto di vendita o servizio", regolano i rapporti contrattuali tra il cliente e Palo Alto SA. Il tipo e la misura delle prestazioni contrattuali si evincono anche dalle disposizioni speciali sui relativi servizi, dalle disposizioni dei rispettivi contratti nonché dalle descrizioni delle prestazioni aggiornate e dalle condizioni d'offerta riportate sugli opuscoli, sulle schede informative o su [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss). Valgono in completamento a queste CG i listini prezzi aggiornati alla valuta di cambio EUR/CHF del momento. Questi listini prezzo possono variare in qualsiasi momento senza preavviso. Accordi speciali richiedono la forma scritta ai fini della loro validità.

### 2. Oggetto del contratto

Le disposizioni di manutenzione e servizio sono applicate esclusivamente per gli apparecchi forniti da Palo Alto SA. Prestazioni di servizio supplementari necessitano di una convenzione separata. Per ogni apparecchio deve essere stipulato un contratto di manutenzione singolo, ad eccezione dei contratti definiti "quadro".

La manutenzione ordinaria e straordinaria è a carico del cliente. La Palo Alto SA si impegna a garantire l'idoneità all'uso del sistema per tutta la durata della locazione unicamente se è stato concluso un contratto di manutenzione.

Le prestazioni sono definite dal tipo di contratto scelto. Riservate le disposizioni particolari dell'allegato, valgono inoltre le norme che seguono:

### 3. Durata del contratto

La validità del contratto inizia dal primo giorno del trimestre (o semestre, o anno, se così concordato) successivo alla presa in consegna o installazione. Nel caso in cui l'apparecchio sia già installato, la validità inizia dal primo giorno del trimestre (o semestre, o anno, se così concordato) successivo alla data della firma del contratto. Per il periodo tra presa in consegna e inizio della durata base contrattuale si calcola per ogni giorno di utilizzo un canone pari a 1/30 del canone mensile.

**Alla scadenza il contratto si rinnoverà automaticamente di volta in volta di ulteriori 12 mesi, a meno che venga disdetto da una delle parti con un preavviso di 3 mesi sulla scadenza prevista e tramite forma raccomandata.**

**Qualora Palo Alto SA non possa più garantirsi dal fornitore/produttore l'approvvigionamento dei pezzi di ricambio e materiale di consumo, la medesima può, senza preavviso e unilateralmente, rescindere il contratto con effetto immediato.**

**Eventuali canoni pagati in anticipo dal Cliente saranno rimborsati o computati su un nuovo apparecchio. Non è data facoltà al Cliente di avanzare richieste economiche per danni materiali o immateriali, mancato utilizzo dell'apparecchio, o altro genere di rivendicazione economica.**

### 4. Territorialità e trasferimento del contratto

Il contratto è limitato al Cantone Ticino e Grigioni Italiano. La Palo Alto SA può decidere eventuali eccezioni sul resto della Svizzera, ma, in questo caso, la trasferta fino al luogo dell'intervento è a carico del cliente secondo le tariffe vigenti.

Il contratto di manutenzione/servizio non può essere trasferito a terze parti senza approvazione scritta da parte della Palo Alto SA.

Le prestazioni potranno essere ridotte qualora l'apparecchio dovesse essere traslocato o si trovasse in zone con difficoltà d'accesso.

### 5. Disponibilità delle prestazioni

Palo Alto SA fornirà le prestazioni di manutenzione/servizio nel rispetto degli orari seguenti: dal lunedì al venerdì (giorni lavorativi) – dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00.

Altre disposizioni speciali sono da accordare con una convenzione separata.

La Palo Alto SA si riserva di fatturare prestazioni effettuate d'urgenza o fuori dall'orario normale di lavoro.

### 6. Garanzia

La garanzia di fabbrica include esclusivamente i pezzi di ricambio difettosi dalla fabbricazione, tutte le altre prestazioni (trasferta, tempo e materiale d'usura incluso i consumabili, ecc.) sono esclusi compreso mantenimento e manutenzione preventiva.

### 7. Manutenzione/servizio

Alla stipulazione del contratto il cliente si impegna a definire una durata minima. Il canone base stabilito serve a mantenere e a garantire al cliente il privilegio del servizio di assistenza tecnica per tutta la durata. Per questo canone il Cliente ha una priorità di assistenza garantita di primo livello e la disponibilità di pezzi di ricambio primari.

Il cliente si impegna a usare il sistema con la massima cura, segnatamente secondo le istruzioni particolari impartite dalla Palo Alto SA e secondo il manuale d'utilizzo, facendo in particolare uso di materiali di consumo originali consigliati dalla Palo Alto SA o dal produttore. Il cliente applicherà inoltre l'abituale diligenza dovuta nell'utilizzo di questo genere di apparecchi, pena il rifiuto di ogni prestazione.

Sono compresi nel contratto di manutenzione/servizio di prodotti MFP professionali:

- Supporto telefonico
- Manutenzione preventiva
- Riparazioni o sostituzione di tutti i componenti difettosi in garanzia
- Aggiornamento software (dell'apparecchio)

- La fornitura di tutto il materiale corrente standard necessario per il funzionamento dell'apparecchio (toner, consumabili, drum, pezzi di ricambio, ecc.) solo ed esclusivamente se indicati nel contratto

Non sono compresi nel contratto di manutenzione/servizio:

- L'istruzione iniziale, la formazione dell'operatore (inclusa la durata), la prima installazione sono da concordare separatamente. Ulteriori formazioni supplementari necessarie dopo la messa in funzione saranno fatturate a parte.
- Il lavoro di manutenzione (ore) eseguite fuori delle ore lavorative normali dell'azienda.
- Prodotti e consumabili speciali. La fornitura della carta o altri supporti di stampa e graffette metalliche.
- Lavori di riparazione o manutenzione minori, il mantenimento igienico dell'apparecchio (vedi manuale) che avrebbero potuto essere eseguiti dal cliente o dal suo personale, saranno pure fatturati.
- Qualsiasi prestazione informatica è esclusa, in caso di richiesta verrà fatturata separatamente alle tariffe vigenti. Inclusi installazione, configurazione e/o aggiornamenti driver e/o software di qualsiasi genere, sia PC che Macintosh (Apple).
- I pezzi di ricambio saranno fatturati separatamente a meno che siano date le condizioni per un intervento in garanzia o disposto altrimenti dal tipo di contratto di manutenzione.
- Sono escluse dal contratto di manutenzione tutte le problematiche derivanti dalla struttura tecnica e informatica del cliente (esempio: cablaggio, router, rete internet, wifi, server, applicativi, configurazione PC, cartelle di scansione, ecc.).

Saranno in ogni caso fatturati al cliente tutti i danni e le spese causati da un uso del sistema improprio (intenzionale o negligente) o da fattori esterni.

Per i pezzi sostituiti gratuitamente o acquistati valgono le condizioni generali. È escluso il risarcimento di ogni ulteriore danno (per es. a cose, persone, oggetti, patrimonio) in particolare ogni danno indiretto, che non concerne quindi in primo luogo il sistema fornito o suoi componenti.

Se il contratto di manutenzione/servizio entra in vigore dopo l'installazione dell'apparecchio, il cliente potrà richiedere una proposta per un contratto di manutenzione per apparecchio d'occasione e in tal caso si procederà nel seguente modo:

- Check-up dell'apparecchio con preventivo a carico del cliente.
- Aumento dei costi di manutenzione del 20% del prezzo di mercato al momento della firma.
- In casi eccezionali (apparecchi in precarie condizioni di funzionamento o nel caso di sottodimensionamento) Palo Alto SA può richiedere un costo base (base charge)

Le prestazioni potranno essere fatturate a parte nei seguenti casi:

- Il cliente richiede una prestazione supplementare (non compresa nel contratto e dunque da fatturare) e la annulli con un preavviso inferiore alle 24 ore dall'esecuzione della prestazione richiesta.
- Quando le prestazioni richieste sono compromesse per i seguenti casi:
  - o negligenza
  - o uso inappropriato o accidentale
  - o per modifiche non autorizzate
  - o riparazioni o servizi forniti da altri e non autorizzati da Palo Alto SA
  - o utilizzo di materiali non specificati nel manuale d'utilizzo o non autorizzate
  - o uso di pezzi non provenienti da Palo Alto SA.
  - o danni o mal funzionamento causati da furto, incendio, acqua, ecc.

### 8. Costi, proprietà e modalità di pagamento

I costi di manutenzione si intendono in Franchi svizzeri e IVA legale esclusa.

I costi di manutenzione partono dalla data d'installazione e/o presa in consegna dell'apparecchio.

Nel prezzo concordato è incluso e tenuto conto il periodo della garanzia.

La lettura del contatore avviene da remoto tramite l'agente di raccolta (ICE) (Maggiori dettagli al punto 12.) che provvederà a eseguire un rapporto di rilevamento automatico.

La Palo Alto SA si riserva il diritto di richiedere al cliente il rilevamento tramite e-mail, telefono o rilevamento da remoto. Il cliente è tenuto a inviare le informazioni richieste (no. copie b/n e colori) al più tardi 10 giorni dalla richiesta.

In difetto di collaborazione la Palo Alto SA si riserva di fatturare sulla media delle ultime 4 letture.

I costi fatturati per le prestazioni fornite, secondo gli accordi del contratto, dovranno essere pagati entro la data di scadenza della fattura.

I costi per copia inclusi dovranno essere pagati in anticipo, mentre le copie supplementari saranno fatturate, dopo il rilevamento del contatore, ogni 3/6/12 mensilità e per tutto la durata delle prestazioni concordata.

**Fatturazione a partire da un minimo di CHF 100.00 non comporta spese amministrative supplementari. Agli importi fatturati inferiori a CHF 100.00 verrà applicata una tassa base per le spese amministrative (min. CHF 10.00, massimo CHF 40.00, tasse e IVA escluse).**

I prezzi indicati nel contratto per la fatturazione costo copia/stampa si riferiscono al formato A4 a una facciata/simplex (A5 x1, A4 simplex x2, A4 duplex x2, A3 simplex x2,

A3 duplex x4, banner 29x90 simplex x4, banner 29x90 duplex x8). Le moltiplicazioni si riferiscono ad una unità (scatto contatore).

Il materiale di consumo concordato (toner, drum, kit di manutenzione, ecc.) viene anticipatamente fornito dalla Palo Alto SA, e pertanto essa ne rimane unico proprietario fino al pagamento totale del contratto. Il materiale viene fatturato periodicamente (trimestralmente, semestralmente, annualmente) e a seconda del consumo nel contratto costo copia/stampa.

**Palo Alto SA si riserva il diritto di ritirare il materiale di consumo anticipato se le fatture scoperte non vengono saldate nei termini stabiliti.**

Le spese amministrative per i richiami di pagamento ammontano a: CHF 20 per il 2° richiamo, CHF 50 + interessi per il 3° richiamo.

Se il cliente è debitore o in mora, Palo Alto SA può richiedere i costi sopportati per ogni singolo sollecito di pagamento e gli interessi di mora del 5% annuo dal primo giorno scaduto, oltre a interrompere tutte le prestazioni di servizio, incluso la fornitura del materiale necessario per il corretto funzionamento, fino a quando non sarà saldato tutto il dovuto (art. 106 CO).

**Dopo il terzo sollecito di pagamento ignorato, senza indugio, Palo Alto SA ha la facoltà di disdire, con effetto immediato, il contratto di servizio/manutenzione. La comunicazione potrà avvenire tramite lettera raccomandata o ingiunzione di pagamento (PE). Palo Alto SA esigerà, tramite fattura unica, tutti i futuri canoni restanti fino al termine del contratto concordato.**

Alla risoluzione del contratto, sia neutrale che anticipata, Palo Alto SA ha il diritto di ritirare tutto il materiale di consumo fornito e anticipato, compreso quello in essere (installato) nell'apparecchio. Se non fosse possibile il ritiro, per qualsiasi motivo, Palo Alto SA si riserva il diritto di fatturare il materiale sulla base delle ultime consegne avvenute nell'ultimo semestre, dedotto l'uso già fatturato.

#### 9. Fatturazione interventi tecnici esclusi dal contratto di manutenzione

Il tempo di intervento è calcolato dal momento della presa a carico della richiesta, pertanto è conteggiato e fatturato il tempo del/dei tecnico/i durante il viaggio verso il cliente e ritorno (A/R). La tariffa della trasferta riguarda l'uso del/dei mezzo/i di trasporto (Km, carburante, manutenzione, tassa di circolazione, deperimento del veicolo, tassa del parcheggio, ecc.).

#### 10. Modifica dei prezzi

La Palo Alto SA si riserva l'adattamento del prezzo per il servizio di manutenzione (canone base e costo copia/stampa, mano d'opera, fornitura materiale, trasferta, ecc.) per tutti gli apparecchi in contratto alle condizioni di mercato.

Solo in caso di aumento di oltre il 6% per anno civile, il cliente può disdire il contratto di servizio per iscritto senza rispettare il termine di disdetta o la sua durata. La disdetta deve pervenire per posta raccomandata alla Palo Alto SA entro 20 giorni dal recapito della prima fattura con i prezzi aumentati. **Al pagamento della prima fattura con i prezzi aumentati il cliente riconferma la volontà di proseguire la relazione e accetta tacitamente l'aumento senza più il diritto di disdetta. Se il cliente si avvale al diritto di disdetta, l'ultimo conteggio verrà fatturato alle vecchie condizioni.**

L'aumento dei prezzi può avvenire senza nessuna comunicazione ufficiale. In tutti i casi sulla fattura sarà messo in evidenza l'aumento del prezzo/costo, se superiore al 6%, in modo che il cliente possa avvalersi del diritto di disdetta sopraccitato.

#### 11. Chiusura anticipata del contratto di servizio

Nel caso in cui il cliente richiede una chiusura anticipata del contratto gli verranno fatturati tutti i canoni rimanenti e non pagati fino al termine stabilito nel contratto, anche nell'ipotesi che il cliente non utilizzi tutte le copie/stampe a lui disponibili. Le copie non utilizzate non possono essere trasferite a terzi.

La sostituzione dell'apparecchio prima della scadenza dell'abbonamento non dà diritto al rimborso dell'importo residuo.

Nel caso di rescissione anticipata del contratto, il contraente è obbligato a pagare l'importo residuo delle rate del contratto di manutenzione del costo/copia fino alla scadenza contrattuale. Per l'importo del costo/copia fa stato la somma calcolata sulla media delle copie precedentemente effettuate.

La Palo Alto SA si riserva il diritto di risoluzione immediata in caso di comprovato uso improprio o altri gravi motivi. Se del caso segue una fatturazione finale.

Qualsiasi disdetta o rescissione deve avvenire in forma scritta e per lettera raccomandata.

#### 12. Agente di raccolta (ICE)

L'agente di raccolta (ICE) Katun Dealer Fleet Management, raccoglie in automatico i dati delle stampanti collegate alla rete.

Il Cliente stipulando il contratto di assistenza e manutenzione acconsente all'installazione dell'agente di raccolta che ci permette di vedere tutte le stampanti in rete. Le informazioni vengono raccolte, immagazzinate e trasmesse in sicurezza secondo le condizioni descritte di seguito:

##### Scansione

- SNMP è condotta esclusivamente nella rete interna, tramite la porta standard SNMP (porta UDP 161).
- Il Collection Agent (CA) utilizza una trasmissione unicast per comunicare con ogni indirizzo IP nella gamma di scansione configurata. Non viene inviato nessun pacchetto di trasmissione.
- È possibile specificare una linea di community nella configurazione del CA, se necessario.
- Saranno visibili esclusivamente le stampanti di rete. Quelle installate localmente su un PC no.

**Raccolta dati del Collection Agent (CA).** Solo le seguenti informazioni sono raccolte e trasmesse al server sicuro tramite il nostro CA. Non vengono raccolti né dati personali né dati degli utenti:

- Collocazione
- Numero di serie
- Indirizzo IP
- Indirizzo MAC
- Conteggio pagine
- Livello del toner

- Status /Avvisi (ad es. Carta esaurita, inceppamento carta)
- Nome, marca e modello della stampante

##### Trasmissione dei dati

- Il CA si connette al server esclusivamente tramite una connessione in uscita. Non è prevista nessuna connessione inversa dal nostro server dei programmi al CA.
- HTTPS è il metodo di invio di default nella finestra di configurazione del CA. Ciò garantisce che i dati siano codificati durante la trasmissione, utilizzando protocolli di sicurezza internet standard (256 bit SSL su porta TCP 443). Se l'HTTPS non è disponibile, il CA utilizzerà l'HTTP come metodo di invio.
- HTTPS (256 bit SSL) è la stessa sicurezza utilizzata per l'e-banking o per l'acquisto di prodotti online dai principali commercianti.
- Il server invia una semplice notifica della ricezione dei dati, ma nessun altro dato viene rinviato al CA in risposta alla trasmissione. Anche questa notifica viene codificata allo stesso modo della trasmissione stessa.

##### Salvataggio dei dati

- Il server di Katun è collocato in un ambiente fisicamente sicuro, dotato di tutti i moderni sistemi di sicurezza.
- Il server è collocato dietro un firewall hardware apposito che impedisce qualsiasi accesso esterno ad eccezione degli accessi necessari per il funzionamento del software Katun Dealer Fleet Management.
- Il server è aggiornato con i più recenti patch dei sistemi operativi, patch di sicurezza e aggiornamenti anti virus.
- L'accesso login di amministrazione del server Katun è limitato ad un numero molto ristretto di personale autorizzato, che richiede l'accesso soltanto per la manutenzione di routine e per fini di backup.

#### 13. Responsabilità

Palo Alto SA non si assume nessuna responsabilità per il mancato funzionamento e/o che possa portare al cliente dei danni diretti o indiretti o per mancato guadagno, e/o perdita di tempo subita. Nessuna pretesa economica potrà essere pretesa dal cliente.

Palo Alto SA è comunque assicurata per la responsabilità civile secondo le condizioni assicurative stipulate per danni causati a terzi dai propri collaboratori. Il cliente accetta di limitarsi alle condizioni assicurative stipulate dalla Palo Alto SA.

La Palo Alto SA si impegna a risolvere nel più breve tempo possibile la riparazione o a fornire il servizio descritto nel contratto.

#### 14. Impegno da parte del cliente

La responsabilità per la scelta e l'utilizzazione del prodotto nonché per i risultati che vengono conseguiti è esclusivamente del cliente.

Il cliente si impegna a sue spese - qualora l'apparecchio fosse in leasing, in copy-service, in prestito o a noleggio - a stipulare un'assicurazione adeguata contro i danni dovuti a furto, incendio e acqua ecc.

Resta inteso che è onere del cliente provvedere al backup dei propri dati e che Palo Alto SA non sarà in alcun modo responsabile per la perdita, a qualsiasi titolo e per qualsivoglia causa, dei dati del cliente. Il cliente garantisce che, in caso di intervento tecnico da parte della Palo Alto SA, esiste un backup dei dati effettuato al massimo 24 ore prima dell'ora dell'intervento tecnico o di manutenzione.

#### 15. Forma scritta

Ogni modifica del presente contratto necessita la forma scritta e deve essere validata dalla direzione della Palo Alto SA.

#### 16. Archiviazione della documentazione

La Palo Alto SA non conserva i documenti cartacei salvo esplicita richiesta scritta da parte del cliente. Il cliente accetta ed è d'accordo che ogni documento a lui riferito viene dematerializzato e conservato digitalmente e sostituitamente, a norma di legge, nell'archivio digitale della Palo Alto SA.

#### 17. Foro e diritto applicabile

Al presente contratto è applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Per quanto non previsto nel presente contratto le parti si rimettono esclusivamente alle Norme del Codice delle obbligazioni (CO). Ogni litigio è di esclusiva competenza della Pretura di Lugano.

#### 18. Disposizioni finali

L'invalidità, la nullità, l'inefficacia totale o parziale di una o più clausole dei Contratti di Vendita e Manutenzione/Servizio, nonché, delle Condizioni Generali (CG), non avrà efficacia sulla validità e l'efficacia delle altre clausole. Qualsiasi clausola invalida, nulla o inefficace, sarà sostituita di diritto dalla clausola che sia maggiormente aderente allo scopo e all'intenzione, anche di natura economica, che le Parti hanno inteso perseguire con la sottoscrizione del/i Contratto/i. Tale previsione si applicherà a qualunque lacuna del Contratto.