



1 Campo di applicazione

1.1 Eccetto quanto diversamente ed espressamente concordato, le presenti Condizioni generali si applicano agli incarichi di assistenza (in particolare grande e piccola manutenzione, calibrazione, interventi di adattamento e ispezione) assegnati a Carl Zeiss AG (di seguito denominata l'Azienda). Eventuali condizioni generali del Committente che siano in conflitto con le presenti Condizioni generali sono applicabili solo previo esplicito accordo scritto da parte dell'Azienda o nel caso in cui siano parte integrante di documenti di bandi di concorso per appalti pubblici.

1.2 Eventuali condizioni particolari concordate circa singoli strumenti o gruppi di strumenti, accordi quadro o altri accordi di contratto individuale sullo svolgimento di lavori di manutenzione pattuiti tra il Committente e l'Azienda prevalgono rispetto alle presenti Condizioni generali.

2 Prestazioni, luogo di prestazione, ispezione iniziale

2.1 Ai fini di una manutenzione preventiva l'Azienda si occupa di interventi di verifica (in particolare calibrazione) e di conservazione (in particolare manutenzione periodica) delle principali funzioni degli strumenti, oltre che della rimozione di danni minori legati alla naturale usura (manutenzione ordinaria) e di interventi di adattamento.

2.2 In base al tipo di contratto scelto, la descrizione della prestazione indica determinate prestazioni, che comprendono, in misura differente, in particolare:

- verifica delle funzioni,
- lavori di pulizia e manutenzione,
- verifica della precisione e regolazione.

I dettagli circa la tipologia e il volume di tali prestazioni sono conformi a quanto indicato nei singoli piani di lavoro dell'Azienda elaborati per lo strumento in questione.

2.3 L'Azienda predispone gli strumenti di controllo e le apparecchiature specifiche necessarie allo svolgimento dei servizi.

2.4 L'oggetto del contratto di assistenza è costituito fondamentalmente dai servizi in questione, inclusi i tempi di preparazione e di viaggio. I materiali necessari allo svolgimento dei servizi, in particolare i prodotti per la pulizia e la manutenzione, oltre ai ricambi, i pezzi in sostituzione e le parti soggette a usura sono da considerarsi parte del volume di prestazioni oggetto del contratto di assistenza solo nel caso in cui siano espressamente inclusi.

2.5 Ove possibile ed effettivamente opportuno, l'Azienda è autorizzata ad utilizzare, al posto di ricambi nuovi, pezzi in sostituzione rigenerati e meno costosi. I componenti rimossi e sostituiti diventano di proprietà dell'Azienda.

2.6 Eccetto quanto diversamente concordato nel contratto di assistenza, l'Azienda fornisce le prestazioni presso la sede in cui si trova lo strumento al momento della conclusione del contratto. Qualora il Committente sposti lo strumento in un'altra sede, egli è tenuto a comunicarlo per iscritto all'Azienda con un anticipo di almeno 60 giorni. Egli ha diritto ad esigere che le prestazioni di assistenza vengano fornite presso la nuova sede in virtù del contratto stipulato solo previa approvazione del cambio di sede da parte dell'Azienda. L'Azienda a tal proposito si riserva il diritto di stabilire come requisito per l'approvazione che il contratto stipulato venga opportunamente modificato. Tuttavia, l'Azienda si impegna a negare tale approvazione solo in presenza di ragioni oggettivamente giustificate.

2.7 Nel caso di strumenti che non sono stati sottoposti a manutenzione dell'Azienda immediatamente dopo il loro primo utilizzo o la cui manutenzione ordinaria eseguita dall'Azienda è stata interrotta per più di un intervallo di manutenzione, l'Azienda si riserva il diritto di effettuare un'ispezione iniziale a pagamento. Ogni eventuale prestazione che, in base a tale ispezione, si dimostri necessaria per riportare lo strumento allo stato consono in conformità alle specifiche dell'Azienda, viene addebitata al Committente ai prezzi in vigore in quel momento.

3 Prestazioni non comprese

I seguenti interventi sugli strumenti (di cui dal comma 3.1 al comma 3.7) non sono da intendersi lavori di manutenzione ai sensi delle presenti Condizioni, e sono pertanto svolti dall'Azienda solo in virtù di incarichi e conteggi separati:

3.1 riparazioni e lavori di ripristino, in particolare la rimozione di guasti e danni, salvo nei casi in cui essi siano indicati nella descrizione della prestazione del contratto stipulato;

3.2 la sostituzione di componenti, dovuta non a naturale usura ma ad altri fattori esterni, quali ad es. la scorretta manipolazione o altri interventi da parte del Committente o di terzi, altre circostanze non soggette al ragionevole controllo dell'Azienda o cause di forza maggiore (in particolare incendio, terremoto, allagamento ecc.);

3.3 lavori di ripristino che si rendono necessari in seguito a riparazioni o modifiche eseguite sugli strumenti da parte di terzi senza previa autorizzazione scritta dell'Azienda;

3.4 ogni prestazione ascrivibile al collegamento degli strumenti ad altri impianti non forniti dall'Azienda;

3.5 ogni prestazione che si rende necessaria in seguito all'utilizzo degli strumenti in condizioni non appropriate (ad es. sbalzi di corrente, agenti contaminanti) o con accessori o materiali di consumo specifici per lo strumento che non rispettano le specifiche fornite dall'Azienda;

3.6 la sostituzione di materiali di consumo specifici per lo strumento, salvo nei casi in cui questa avvenga nell'ambito della manutenzione senza un ulteriore dispendio di risorse;

3.7 lavori causati da un cambio di sede dello strumento.

4 Personale di assistenza

4.1 L'Azienda si impegna a far svolgere i lavori di assistenza a personale qualificato specializzato nei sistemi o gli strumenti in questione.

4.2 L'Azienda è autorizzata ad affidare a terzi i lavori di assistenza.

5 Tempi di manutenzione

5.1 Salvo diverse indicazioni nel contratto, gli intervalli di manutenzione vengono definiti dalla descrizione della prestazione. L'Azienda si impegna a svolgere i lavori di manutenzione sugli strumenti negli intervalli prestabiliti.

5.2 L'Azienda concorda con il Committente un termine per la realizzazione dei lavori di manutenzione. Nel caso in cui una delle parti non riesca a rispettare il termine concordato a causa di eventi imprevisibili al di fuori delle sue possibilità di azione (ad es. perturbazioni di esercizio, malattia, sciopero), le parti si accordano su un nuovo termine ragionevole.

5.3 L'Azienda svolge i lavori di manutenzione nei giorni lavorativi durante i consueti orari di lavoro. Qualora il Committente desideri che i lavori vengano svolti in orari diversi, viene richiesto un supplemento per lavoro straordinario. A tale scopo, il Committente è tenuto a procurarsi tutte le autorizzazioni amministrative necessarie, e l'Azienda presume che siano state accordate.

5.4 Il personale di assistenza può fornire altri servizi, non inclusi nel volume di prestazioni oggetto del contratto di assistenza (in particolare prestazioni della tipologia di cui al comma 3) unitamente ai lavori di manutenzione o nella fase immediatamente successiva, nella misura in cui la tipologia di prestazione richiesta e l'ulteriore piano di intervento del personale di assistenza lo consentano.

5.5 Qualora il Committente dimostri di aver subito un danno a causa del ritardo dell'Azienda, egli è autorizzato a richiedere un risarcimento per ritardo del valore massimo pari al prezzo del lavoro di manutenzione che non è stato portato a termine nei tempi previsti. Per ogni ulteriore rivendicazione da parte del Committente sono da applicarsi le restrizioni di cui al paragrafo 9 delle presenti Condizioni.

6 Compenso

6.1 Quale compenso per le proprie prestazioni, in base al tipo di accordo l'Azienda addebita al Committente una cifra forfettaria per la manutenzione in relazione al termine concordato o a un dato arco di tempo, oppure un compenso in conformità ai prezzi in vigore in quel momento.

6.2 Tale cifra forfettaria include la totalità dei costi sostenuti per la realizzazione delle prestazioni concordate, incluse spese di viaggio e simili. Tuttavia, qualora presso il Committente si verificino dei tempi di attesa non imputabili all'Azienda, questi possono essere aggiunti al compenso orario per il personale di assistenza. Eventuali costi aggiuntivi dovuti al fatto che i lavori non siano stati eseguiti o completati entro il termine previsto per responsabilità del Committente, sono a carico di quest'ultimo.



- 6.3 La cifra forfettaria per la manutenzione non include i costi per i prodotti per la manutenzione e di supporto, le parti soggette a usura, i ricambi, i pezzi in sostituzione e tutti i servizi che esulano dal volume di prestazioni concordato. Tali costi e prestazioni vengono fatturati dall'Azienda in conformità ai prezzi in vigore in quel momento.
- 6.4 L'ammontare della cifra forfettaria per la manutenzione è definita dal singolo contratto di assistenza. Inoltre vengono addebitati l'imposta sul valore aggiunto ed eventuali altri tributi previsti dalla legge. Qualora l'Azienda fornisca prestazioni all'estero, ogni eventuale ulteriore imposta o tassa straniera sostenuta dall'Azienda in relazione alla prestazione è a carico del Committente.
- 6.5 Salvo diverso accordo tra le parti, le fatture dell'Azienda devono essere pagate senza deduzioni immediatamente dopo lo svolgimento delle prestazioni e l'emissione delle fatture. Una volta scaduto il termine di pagamento, l'Azienda ha il diritto di applicare interessi di mora pari al 10% annuo. Il Committente è inoltre tenuto a rimborsare eventuali spese di riscossione e di incasso che si rivelino necessarie a far valere i diritti dell'Azienda, ivi comprese in particolare le spese legate alla stesura di una lettera di richiamo da parte del legale addetto al recupero crediti e i costi legati alla procedura d'esecuzione, unitamente alle spese legali del caso. L'Azienda si riserva inoltre il diritto di far valere eventuali ulteriori diritti e crediti. Nel caso in cui sia stato concordato un pagamento rateizzato, qualora non vengano rispettati i termini di pagamento di rate o accessori, l'Azienda si riserva il diritto di esigere il pagamento immediato dell'intero ammontare del debito in essere (decadenza dal beneficio del termine).
- 6.6 La cifra forfettaria concordata per la manutenzione corrisponde allo stato dei costi al momento della conclusione del contratto di assistenza. L'Azienda è autorizzata ad adeguare tale cifra forfettaria all'andamento dei costi, previa comunicazione delle singole voci di costo e della relativa ponderazione. Ogni eventuale modifica deve essere comunicata per iscritto al Committente, al più tardi 6 settimane prima dell'inizio del periodo di fatturazione a cui si riferisce tale variazione di prezzo. In seguito a ciò, entro un periodo di 4 settimane a partire dalla ricezione di tale comunicazione, il Committente ha il diritto di terminare il contratto di assistenza in corrispondenza del momento in cui entra in vigore la variazione di prezzo.
- 6.7 Il Committente è autorizzato a sospendere i pagamenti a seguito o in compensazione di rivendicazioni, solo laddove tali rivendicazioni si dimostrino non contestate e giuridicamente legittime.
- 7 Obblighi di collaborazione del Committente**
- 7.1 Il Committente mette a disposizione gli strumenti e ne garantisce l'accesso al personale di assistenza dell'Azienda e a eventuali terzi incaricati da essa, per lo svolgimento dei lavori di manutenzione in vista del termine previsto.
- 7.2 Nel corso dei lavori di manutenzione, il Committente mette a disposizione a titolo gratuito quanto segue (di cui ai commi 7.2.1 e 7.2.2):
- 7.2.1 strumenti di lavoro (esclusi apparecchiature specifiche e strumenti di misurazione) che devono essere presenti presso gli impianti in questione in conformità alle prescrizioni di sicurezza in materia;
- 7.2.2 personale di supporto competente per l'utilizzo degli strumenti e il supporto al personale di assistenza, oltre ad eventuali mezzi di supporto necessari.
- 7.3 Il Committente è tenuto a indicare e illustrare dettagliatamente al personale di assistenza ogni eventuale norma particolare di sicurezza o aziendale in vigore presso il proprio stabilimento da rispettare nel corso dei lavori di manutenzione, prima dell'inizio dell'intervento di manutenzione. Nel caso in cui questo richieda un tempo considerevole, l'Azienda si riserva il diritto di addebitare un importo aggiuntivo per questo dispendio di tempo.
- 7.4 È necessario comunicare al personale addetto alla manutenzione dell'Azienda e a eventuali terzi da essa incaricati le informazioni necessarie riguardanti lo strumento su cui effettuare la manutenzione, e mettere a loro disposizione la relativa documentazione.
- 7.5 Il Committente è tenuto a informare spontaneamente il personale di assistenza circa i problemi e le anomalie riscontrati nello strumento su cui effettuare la manutenzione.

8 Garanzia

- 8.1 L'Azienda si impegna a riprendere o a migliorare a titolo gratuito eventuali prestazioni eseguite in modo scorretto.
- 8.2 L'Azienda si impegna a rimuovere gratuitamente eventuali difetti a componenti usati nel corso della manutenzione migliorandoli o sostituendoli, a sua discrezione.
- 8.3 Qualora l'Azienda non adempia o non adempia nei tempi previsti gli obblighi di cui sopra riguardo la ripresa, il miglioramento o la sostituzione, il Committente ha il diritto di fissare una proroga ragionevole. Nel caso in cui l'Azienda faccia scadere colpevolmente una proroga ragionevole, il Committente può, a sua discrezione, esigere una riduzione del compenso per la manutenzione o recedere dal contratto, previa assegnazione di un'ulteriore proroga ragionevole. Lo stesso vale in caso di fallimento della rimozione dei difetti.
- 8.4 Il Committente non dispone di ulteriori garanzie. In particolare, l'Azienda non fornisce alcuna garanzia che gli strumenti oggetto della manutenzione funzionino ininterrottamente e perfettamente. È da escludersi inoltre ogni obbligo di risarcimento per danni provocati da un difetto.
- 8.5 Quando il Committente si adopera per beneficiare di una garanzia, egli deve notificare all'Azienda i difetti e i danni riscontrati immediatamente dopo averli scoperti, in forma scritta o via fax, e fare il possibile per contenere i danni provocati da un difetto. Per beneficiare della garanzia, il Committente deve esaminare lo strumento sottoposto a manutenzione quanto prima, compatibilmente con le proprie attività aziendali, ma in ogni caso entro 14 giorni dall'esecuzione delle prestazioni di assistenza. Una volta scaduto questo termine, egli non può più avanzare rivendicazioni rispetto a difetti che avrebbe dovuto verificare in tale fase di ispezione.
- 8.6 Eccetto quanto diversamente concordato, il termine di decadenza della garanzia è di 12 mesi dallo svolgimento della prestazione. È da escludersi un nuovo inizio del periodo di decadenza in seguito all'eliminazione di eventuali difetti in garanzia, salvo nei casi in cui tali difetti insorgano per dolo o colpa grave dell'Azienda. L'onere probatorio circa l'irregolarità della prestazione in caso di conferma è a carico del Committente.
- 8.7 Se in seguito alla verifica di un reclamo dovesse emergere che il caso in questione non è coperto da garanzia, l'Azienda è autorizzata ad addebitare la verifica e lo svolgimento della prestazione ai prezzi in vigore in quel momento.

9 Limitazione della responsabilità

- 9.1 Nel caso in cui lo strumento oggetto della manutenzione non possa essere utilizzato dal Committente in conformità al contratto, per responsabilità dell'Azienda qualora abbia omesso o fornito in modo errato indicazioni o consulenze prima o dopo la conclusione del contratto, o abbia violato altri obblighi contrattuali accessori, sono da applicarsi, ad esclusione di ulteriori rivendicazioni del Committente, le disposizioni di cui ai commi 8, 9.2, 9.3 e 9.4.
- 9.2 L'Azienda è da ritenersi responsabile per danni che esulino dallo strumento oggetto di manutenzione stesso, a prescindere dalla motivazione giuridica, solo in caso di:
- dolo,
 - colpa grave,
 - lesioni colpose della vita, dell'integrità fisica o della salute,
 - difetti che l'Azienda ha taciuto consapevolmente o di cui ha garantito l'assenza.
- 9.3 In caso di violazione di obblighi contrattuali essenziali (ossia obblighi contrattuali, la cui violazione compromette l'adempimento dello scopo del contratto) l'Azienda è responsabile anche per colpa lieve, tuttavia nei limiti dei danni tipicamente legati a tali contratti e ragionevolmente prevedibili.
- 9.4 Eventuali rivendicazioni da parte del Committente che vadano oltre quanto indicato dal paragrafo 9.1 al paragrafo 9.3 sono da escludersi.
- 10 Durata del contratto**
- 10.1 Salvo diverso accordo tra le parti, il contratto di assistenza ha una durata illimitata.
- 10.2 Il contratto di assistenza cessa con la messa fuori servizio definitiva o la vendita di uno strumento, per la precisione al

Condizioni generali dei contratti di assistenza

Carl Zeiss AG, Feldbach



momento della ricezione da parte dell'Azienda della relativa comunicazione.

- 10.3 Ognuna delle parti può recedere dal contratto di assistenza, in riferimento a singoli strumenti o nel suo complesso, previo preavviso di tre mesi dalla fine dell'anno civile, a partire dalla fine dell'anno civile successivo all'anno di conclusione del contratto.
- 10.4 L'Azienda è autorizzata a terminare il contratto di assistenza in qualsiasi momento e senza preavviso nei casi in cui il Committente sia in ritardo di oltre trenta (30) giorni con un pagamento, lo strumento sia stato riparato o sottoposto a manutenzione da parte di terzi senza l'autorizzazione dell'Azienda, la manutenzione venga ostacolata da modifiche alla configurazione non approvate dall'Azienda, o le condizioni ambientali in cui si trova lo strumento non soddisfino più le direttive per l'installazione.
- 10.5 Ogni eventuale recesso deve essere effettuato per iscritto.

11 Disposizioni finali

- 11.1 Con il presente documento il Committente acconsente all'archiviazione da parte dell'Azienda dei suoi dati personali correlati al rapporto commerciale tra le parti, e autorizza l'Azienda a trasmettere tali dati anche a imprese ad essa legate all'interno del gruppo Carl Zeiss. Le finalità del trattamento sono quelle di informare il Committente circa i prodotti e le novità dell'Azienda o di ottenere supporto in relazione a contratti di riparazione e di assistenza. È possibile revocare tale autorizzazione in qualsiasi momento.
- 11.2 Eventuali restrizioni accessorie, modifiche o aggiunte ai contratti di assistenza possono essere effettuate solo previo accordo in forma scritta. Eventuali accordi sulla revoca dell'obbligo della forma scritta devono ugualmente essere effettuati in forma scritta.
- 11.3 Il Committente non è autorizzato a trasferire a terzi i propri diritti e doveri derivanti dal contratto di assistenza. Qualora il Committente ceda a una terza parte lo strumento oggetto della manutenzione, egli resta responsabile per il pagamento del compenso, salvo nel caso in cui tale terza parte sia inclusa nel contratto con l'approvazione dell'Azienda.
- 11.4 Per ogni eventuale controversia, se il Committente non è un consumatore, il foro competente è quello del luogo in cui ha sede attualmente Carl Zeiss AG (Feldbach). L'Azienda ha tuttavia anche il diritto di avvalersi dell'organo giudiziario di competenza presso la sede del Committente.
- 11.5 Le presenti Condizioni sono regolamentate dal diritto materiale svizzero, in particolare dalle disposizioni del Codice delle obbligazioni. L'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale è espressamente esclusa.
- 11.6 Qualora singole clausole delle presenti Condizioni risultino in tutto o in parte non valide o inapplicabili, questo non compromette la validità delle clausole restanti e/o delle restanti parti delle clausole in questione.