

Condizioni generali PressSupport24

Art. 1 Preambolo

La ditta Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co.KG (di seguito denominata anche Koenig & Bauer) aiuta attivamente i propri clienti dal 1995 ad aumentare la disponibilità e la produttività delle macchine da stampa con soluzioni intelligenti di assistenza remota. Koenig & Bauer gestisce un'organizzazione di assistenza intesa ad aiutare mediante accesso remoto gli utilizzatori delle macchine da stampa installate nel mercato in caso di anomalie. In caso di anomalie gravi il tecnico del servizio PressSupport di Koenig & Bauer può collegarsi al comando macchina e svolgere direttamente un'analisi dell'anomalia. In questo modo è possibile risolvere direttamente le anomalie con un accesso al software della macchina o fornendo consigli telefonici al personale addetto. Inoltre è possibile usare questo canale per determinare più velocemente i ricambi corretti e necessari e dare avvio all'acquisizione dei requisiti del personale eventualmente necessari. I servizi dell'assistenza remota s'intendono prestazione senza obbligo relativo al risultato.

Art. 2 Campo di applicazione

Le presenti condizioni generali di PressSupport24 regolano i diritti e gli obblighi del committente e i diritti e gli obblighi di Koenig & Bauer in relazione alla prestazione di servizi di assistenza remota o al trattamento delle richieste di assistenza. In questo contesto è irrilevante se tali servizi vengono prestati nel quadro della garanzia, di un contratto di PressSupport o assistenza (di seguito denominato contratto di servizio MR) o come servizio prestato a tantum. Se non disposto altrimenti nei singoli contratti, le condizioni generali PressSupport24 sono parte integrante di tutti i contratti che hanno come oggetto PressSupport.

Art. 3 Ambito delle prestazioni

I seguenti aspetti sono compresi nell'ambito delle prestazioni qualora ci si avvalga dei servizi di PressSupport24:

- Servizi 24 ore su 24 del reparto PressSupport, comprensivi di tutte le spese per i tempi di guardia al di fuori degli orari commerciali e in festivi e fine settimana
- Spese online di Koenig & Bauer per il collegamento di assistenza remota, indipendentemente dalla durata della prestazione del servizio e dalla frequenza con cui ci si avvale dello stesso (limitata a max. 2 ore per ogni caso di assistenza)
- Spese telefoniche per le telefonate di Koenig & Bauer al committente
- Tutte le spese relative all'assistenza tecnica da parte dello specialista nel quadro dell'assistenza remota (ingegnere, tecnico)
- Spese per le trasmissioni video dal vivo (Augmented PressSupport) per le macchine in garanzia e per le macchine per le quali esiste un contratto di servizio MR che comprende questi componenti e per le richieste di assistenza che vengono fatturate a prestazione

Non rientra nell'ambito delle prestazioni in particolare quanto segue:

- Tutte le spese per i servizi di assistenza remota e sul posto di terzi, ad esempio subappaltatori, se non indicate espressamente nel contratto di servizio MR
- Tutte le spese per i servizi di assistenza remota e sul posto relative a nuove installazioni, aggiornamenti di qualsiasi tipo ed estensioni macchina (è necessario un accordo separato)

KOENIG & BAUER

- Spese relative ai ricambi eventualmente necessari, all'organizzazione e al loro trasporto
- Spese relative ad eventuali interventi del tecnico, costituite da durata di trasferimento, durata dello svolgimento del lavoro, spese di viaggio (autovettura o volo), spese di vitto, supplementi ecc.
- Spese relative a terminali e telecomunicazione sostenute dal committente per l'utilizzo delle trasmissioni video dal vivo (Augmented PressSupport)

Art. 4 Disponibilità

In caso di anomalie tecniche il committente informa di solito la filiale competente o direttamente PressSupport24, a seconda del tipo di anomalia e dell'eventuale necessità di aiuto da parte della filiale (ad es. per i servizi di traduzione).

PressSupport24 è raggiungibile direttamente al numero +49 931 909 4999. Se questo numero è occupato, il committente può lasciare nella segreteria telefonica un messaggio con il proprio numero di telefono, il nome e il numero di serie della macchina.

Le richieste di assistenza possono essere inoltre trasmesse mediante un modulo disponibile all'indirizzo koenig-bauer.com.

Le richieste al servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer vengono ricevute in lingua tedesca e inglese.

PressSupport24 è disponibile tutti i giorni, 24 ore su 24. Esistono limitazioni nelle seguenti date (GMT+1):

Non raggiungibile:

- dalle ore 14:00 del 24/12 alle ore 6:00 del 25/12 MEZ.
- dalle ore 18:00 del 31/12 alle ore 6:00 dell'1/1 MEZ

Art. 5 Costi e fatturazione

Per le macchine non in garanzia il committente ha la possibilità di stipulare un contratto di servizio MR che copre forfettariamente le spese dei servizi descritti nell'art. 3 per il periodo di validità del contratto, di solito 12 mesi. Non è possibile cambiare in un secondo momento le macchine oggetto del contratto. La fatturazione dell'importo forfettario avviene sempre in anticipo. Se non stipulato altrimenti per iscritto, le fatture sono pagabili entro 30 giorni dal ricevimento, senza detrazione. Koenig & Bauer ha la facoltà di rifiutare i propri servizi fino al ricevimento dell'intero pagamento.

Koenig & Bauer non fatturerà al committente le spese per i servizi di assistenza remota su macchine che al momento della richiesta di assistenza si trovano in garanzia.

Se la macchina per la quale è stata presentata una richiesta di assistenza non si trova in garanzia o se non esiste un contratto di servizio MR in corso di validità tra il committente e Koenig & Bauer o la filiale di Koenig & Bauer competente per il committente, i servizi prestati al committente verranno fatturati a prestazione.

Se il committente ha notevoli debiti finanziari nei confronti di Koenig & Bauer o della filiale di Koenig & Bauer competente per il committente, Koenig & Bauer ha la facoltà di rifiutare la prestazione di servizi di assistenza remota al committente fino al completo pagamento dei debiti.

Art. 6 Durata del contratto e disdetta

Il contratto di servizio MR può essere disdetto per iscritto da ciascuna delle parti 3 mesi prima della scadenza. In caso contrario questo contratto viene prorogato automaticamente di un altro anno, a meno che la durata non sia limitata per contratto o si applichino accordi scritti di altro tipo. Resta impregiudicato il diritto di disdetta per motivo importante (ad es. ritardo del pagamento del committente, registrazione di un procedimento di insolvenza della controparte ecc.).

KOENIG & BAUER

Non è possibile il rimborso completo o parziale del forfait annuale in caso di risoluzione anticipata del contratto.

Art. 7 Trasmissione dei dati

Ogni parte è responsabile del mantenimento e del funzionamento del necessario collegamento dati. Il committente si procura a proprio nome e a propria spesa un collegamento a internet e assicura che tale collegamento resti a disposizione del servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer per i servizi stabiliti dal contratto.

Per l'assistenza remota viene utilizzato un collegamento VPN. Il committente è tenuto ad assicurare che sia disponibile un accesso fisico dalla macchina a internet e che la macchina sia dotata di un apposito hardware VPN (mGuard). Il committente ha inoltre l'obbligo di comunicare in anticipo al servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer eventuali cambiamenti degli indirizzi IP. Ciò può avvenire mediante i canali di comunicazione descritti nell'art. 4. In caso di problemi di collegamento, un tecnico informatico incaricato dal committente deve collaborare nella ricerca dell'errore, autonomamente o in collaborazione con Koenig & Bauer.

Il servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer stabilisce un collegamento VPN statico con la macchina.

In caso di interferenze nel flusso di dati e se il servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer non riesce a ricevere dati sufficienti o non ne riceve affatto, esso è esonerato dal prestare i servizi del contratto di servizio MR. Ciò si applica anche al caso in cui la qualità dei dati non rende possibile al servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer la prestazione dei servizi. In tal caso il servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer deve informare il committente dell'anomalia del collegamento dati. In questo caso verrà effettuato un tentativo di aiutare telefonicamente il committente ad individuare l'errore, se ciò appare utile e/o possibile.

Art. 8 Riservatezza e sicurezza dei dati

Per analizzare la produttività e la disponibilità della macchina, a Koenig & Bauer vengono trasmessi dati macchina che vengono utilizzati esclusivamente per valutare la prestazione della macchina e per analizzare o prevedere errori. Se è presente un collegamento VPN, questi dati vengono trasmessi regolarmente. La cessione a terzi avviene esclusivamente a partner legati contrattualmente a Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co. KG o a Koenig & Bauer AG ed esclusivamente per lo scopo menzionato.

Ciò non riguarda i dati di lavoro (job data) memorizzati localmente nella macchina né i dati personali (ai sensi dell'art. 11 della legge tedesca sulla protezione dei dati o dell'RGPD), che non vengono scaricati né trattati in assenza di un accordo separato.

Inoltre, per il disbrigo dell'assistenza remota o della richiesta di assistenza vengono raccolti e memorizzati i dati personali necessari. Ciò comprende il nome della persona di contatto del committente che presenta la richiesta di assistenza, l'appartenenza all'azienda della persona di contatto, il numero di telefono della persona di contatto e l'indirizzo e-mail della persona di contatto. Questi dati personali vengono trasmessi alla filiale di Koenig & Bauer competente per il committente. I dati personali vengono inoltre trasmessi a terzi (ad es. produttori di gruppi accessori) se ciò è necessario per il trattamento della richiesta di assistenza. Altrimenti i dati personali non vengono trasmessi a terzi.

KOENIG & BAUER

Per l'utilizzo delle trasmissioni video dal vivo (Augmented PressSupport) è possibile che vengano memorizzati dati video e audio. Ciò avviene esclusivamente nel quadro dell'attuale richiesta di assistenza del committente. Questi dati video e audio non vengono trasmessi a terzi, ad eccezione della filiale di Koenig & Bauer competente per il committente.

Se per il committente esistono restrizioni per la raccolta di dati video e audio o l'uso di terminali mobili, egli stesso dovrà assicurarne il rispetto.

Art. 9 Obblighi di collaborazione del committente

Nei casi in cui l'assistenza remota possa mettere a rischio persone e beni, il committente è tenuto ad assicurare mediante una protezione affidabile che le misure previste possano essere attuate senza pericoli. Il committente dovrà assicurare in particolare che nessuno venga messo in pericolo a causa dello svolgimento del servizio sul posto.

Per la determinazione, delimitazione, segnalazione e descrizione di errori, il committente deve seguire le indicazioni impartitegli dal tecnico del servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer. Per il servizio di assistenza a distanza il committente deve impiegare personale professionalmente e linguisticamente formato. Nella misura in cui possano avere effetti su questa assistenza remota, le modifiche apportate dal committente alla macchina o ai dispositivi tecnici ad essa adiacenti devono essere concordate in anticipo con il servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer.

§10 Responsabilità

Il contratto di servizio MR non comprende garanzie ai sensi del codice civile tedesco. Koenig & Bauer si assume gli obblighi indicati specificamente nel contratto. Ciò non comporta la promessa che i servizi stipulati possano diagnosticare ed eliminare tutti i danni e i difetti presenti nella macchina, né la promessa di funzionalità, disponibilità o produttività della macchina.

Koenig & Bauer declina ogni responsabilità in caso di interventi eseguiti dal committente o da terzi e non autorizzati in anticipo da Koenig & Bauer sull'oggetto del contratto o parti dello stesso e in caso di interventi o servizi di riparazione riguardanti l'oggetto del contratto o parti dello stesso autorizzati da Koenig & Bauer ma eseguiti in modo inadeguato dal committente o da terzi. Qualora durante lo svolgimento dell'assistenza remota un collaboratore di Koenig & Bauer dovesse riscontrare nell'oggetto del contratto un difetto rilevante per la sicurezza, dovrà richiedere al committente di spegnere la macchina e dovrà farsi rilasciare dal committente una conferma scritta dell'avvenuta presa d'atto del difetto. Il tecnico incaricato della manutenzione remota può rifiutarsi di svolgere l'assistenza remota su una macchina i cui dispositivi di sicurezza siano stati messi fuori servizio o manipolati senza che ciò rappresenti una limitazione dell'ambito delle prestazioni stipulato.

Se i collaboratori del committente si attivano dietro istruzioni telefoniche del servizio PressSupport24 di Koenig & Bauer, ciò non esonera il committente dal suo obbligo di rispettare le corrispondenti misure precauzionali e di sicurezza e di impiegare a tale scopo personale esperto e appositamente formato.

Qualora da parte del committente mancassero indicazioni correlate all'anomalia o alle informazioni desiderate, o tali indicazioni fossero incomplete, e di conseguenza un'istruzione impartita da Koenig & Bauer dovesse condurre ad errori, Koenig & Bauer declina ogni responsabilità al riguardo. Dei collaboratori del committente è responsabile esclusivamente il committente stesso. Koenig & Bauer declina pertanto ogni responsabilità per le attività svolte dal committente.

KOENIG & BAUER

Si esclude qualsiasi responsabilità di Koenig & Bauer per eventuali danni, indipendentemente dal momento in cui tali danni si sono verificati o si verificano e dal fondamento giuridico su cui si basano, in particolare il risarcimento di danni conseguenti a difetti. Restano esclusi da queste disposizioni i diritti al risarcimento dei danni riconducibili a premeditazione o negligenza grave, violazione colposa della vita, dell'integrità e della salute o obbligo di responsabilità ai sensi della legge sulla responsabilità da prodotto.

In caso di violazione colposa e dimostrata di obblighi contrattuali essenziali (ossia obblighi essenziali per il contratto e sui quali il committente possa ragionevolmente fare affidamento) Koenig & Bauer è responsabile anche in caso di negligenza lieve; in tal caso con limitazione ai danni contrattualmente tipici e ragionevolmente prevedibili.

L'esclusione di responsabilità o le limitazioni di responsabilità a favore di Koenig & Bauer si applicano anche ai collaboratori, rappresentanti e agenti di Koenig & Bauer e delle aziende correlate.

Sono esclusi ulteriori diritti al risarcimento dei danni.

§11 Prescrizione

Tutte le rivendicazioni del committente, qualunque sia il loro fondamento giuridico, cadono in prescrizione dopo 12 mesi. Per i comportamenti premeditati o frutto di negligenza grave, per la violazione colposa della vita, dell'integrità e della salute e per le rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità da prodotto si applicano le scadenze di legge.

Art. 12 Foro competente e diritto applicabile

Per tutte le controversie si applica il diritto tedesco, con esclusione delle disposizioni della convenzione delle Nazioni

Unite sui contratti di vendita internazionale di merci. Il foro competente è Würzburg.

Art. 13 Obbligo della forma scritta

Eventuali modifiche dei contratti richiedono la forma scritta. Ciò si applica anche alla modifica del presente obbligo della forma scritta.

Art.14 Clausola liberatoria

Qualora singole disposizioni delle presenti condizioni generali di Koenig & Bauer dovessero essere nulle o inoperanti, ciò non compromette l'efficacia dei restanti accordi; una disposizione inoperante va sostituita di comune accordo e rispettandone il senso, previa comunicazione scritta.