

CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE

1. TERMINI GENERALI E CONDIZIONI

Le condizioni qui di seguito indicate compongono l'intera disciplina relativa all'assistenza e manutenzione applicabile ai beni *hardware* e *software* oggetto di contratti di vendita tra il Venditore e il Cliente e come elencati nell'Offerta Tecnico-Economica, come di seguito definita (i Beni).

Le condizioni generali di assistenza e manutenzione sono parte integrante di tutti i Contratti (come di seguito definiti), conclusi tra il Venditore e il Cliente. Qualsiasi condizione o termine differente trova applicazione soltanto se confermato per iscritto da entrambe le Parti.

2. DEFINIZIONI

Le espressioni di seguito specificate, ove non altrimenti definite ai sensi delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione *hardware* e *software*, hanno il significato loro attribuito in questo articolo:

Aggiornamento *Software*: comprende il servizio di aggiornamento dei *software* e/o dei *firmware* integrati nei Beni *hardware*, elencati nell'Offerta Tecnico- Economica, che verrà effettuato - ove necessario - in concomitanza con l'assistenza Ordinaria ovvero Straordinaria sui Beni stessi;

Assistenza Ordinaria: comprende gli interventi sui Beni *hardware* effettuati da ET, non in regime di Garanzia, al fine di correggere un Guasto (come di seguito definito) al Bene *hardware*, sulla base dei *test* e delle segnalazioni ricevute dal Cliente;

Assistenza Straordinaria: interventi *ad hoc* di verifica, riparazione e ripristino sui Beni *hardware*, come richiesti dal Cliente, non già oggetto di Assistenza Ordinaria ovvero non compresi nella Garanzia e specificatamente convenuti tra il Cliente ed ET, mediante apposita documentazione contrattuale;

Assistenza Telefonica e/o On-line: ha ad oggetto un servizio di *helpdesk* telefonico e/o telematico (via e-mail o web *form*) dedicati, attivi dalle ore 9.00 alle ore 17.00 di tutti i giorni feriali, al fine di offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo dei Beni e/o la soluzione dei problemi operativi, nonché dei Guasti, che possono emergere nell'utilizzo degli stessi;

Beni: sono i Beni *hardware* e i Beni *software* elencati all'Offerta Tecnico-Economica;

Beni *hardware*: tutti i prodotti *hardware* elencati all'Offerta Tecnico-Economica;

Beni *software*: tutti i prodotti *software* elencati all'Offerta Tecnico-Economica;

Bene Ricondizionato: Bene *hardware*, eventualmente fornito da ET al Cliente, in sostituzione del Bene *hardware* oggetto di Guasto (come di seguito definito). Le modalità di fornitura de Bene Ricondizionato sono specificate al successivo articolo 3.

Beni Ulteriori: tutti i beni *hardware* e/o *software* di ET non elencati all'Offerta Tecnico-Economica;

Cliente: la persona fisica o giuridica che sottoscrive il Contratto con il Venditore per l'acquisto dei Servizi, ovvero dei Beni oggetto dei Servizi;

Contratto: significa ciascun singolo contratto di vendita dei servizi di assistenza e manutenzione *hardware* e/o *software* sui Beni, in favore del Cliente, che verrà, di volta in volta, concluso tra ET e il Cliente stesso e che sarà costituito e disciplinato da: (i) l'Offerta Tecnico-Economica (ii) le presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione *hardware* e *software* (iii) gli eventuali allegati all'Offerta Tecnico-Economica, tra cui - in caso di contestuale vendita di Beni - le "Condizioni generali di vendita dei beni". In caso di conflitto tra le disposizioni

Energy Team S.p.A.

Via della Repubblica, 9, 20090 Trezzano sul Naviglio (MI)

Via A. Boccio, 81, 80035 Nola (NA)

P +39 02 48405033 - F. +39 02 48405035 - E info@energyteam.it - PEC pec@pec.energyteam.it - W www.energyteam.it

Cap. Soc. € 121.000 int.vers. Direzione e coordinamento da parte di Nadara Italy S.p.A.

Sede legale: Viale Monza 259, 20126 Milano

Registro Imprese C.F. e P.I. 11680670152 - REA MI - 1489629 - Registro Pile e Accumulatori IT23050P00008730

Azienda Certificata ISO 9001 - ISO 50001 - UNI CEI 11352 - ISO 14001 - ISO 45001 - ISO 27001

delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione e gli specifici termini e condizioni previsti in ciascuna Offerta Tecnico-Economica, le disposizioni contenute nell'Offerta Tecnico-Economica prevarranno;

Corrispettivo: significa l'importo dovuto dal Cliente al Venditore a titolo di corrispettivo per i Servizi, come di volta in volta indicato in ciascun Contratto e che il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Venditore in conformità a quanto previsto al successivo articolo 8;

Esclusioni: comprendono tutte le anomalie di funzionamento dei Beni derivanti da azioni ovvero omissioni del Cliente, nonché da normale usura ovvero da obsolescenza, da caso fortuito e/o, comunque da circostanza non imputabili ad ET;

Garanzia: i Beni sono coperti dalla garanzia che i beni sono immuni da vizi per un periodo di 12 (dodici) mesi a decorrere dalla consegna degli stessi, se non diversamente disciplinato nell'Offerta Tecnico-Economica, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1490 del codice civile. i Beni sono progettati, fabbricati, imballati, confezionati e trasportati nel pieno rispetto di ogni e qualsiasi disposizione di Legge Applicabile, ivi incluse, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le disposizioni in materia di buona fabbricazione e sicurezza dei Beni, in materia di imballaggio, confezionamento ed etichettatura dei Beni e trasporto di merci speciali e/o pericolose;

Guasto: si tratta di un malfunzionamento, ovvero un problema tecnico, non imputabile al Cliente né derivante da caso fortuito, sui Beni ancora in commercio;

Informazioni Confidenziali: significa ogni e qualsiasi informazione rivelata in qualsiasi forma – ivi incluso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, verbalmente ovvero su supporto cartaceo, elettronico o magnetico, per via telematica ovvero per visione diretta dal Cliente ad ET in occasione e/o in funzione della negoziazione, sottoscrizione e/o esecuzione di ciascun Contratto, quali, in via meramente esemplificativa: (i) i termini e le condizioni del Contratto medesimo oltre che ogni e qualsiasi informazione e documento inerente alle negoziazioni che hanno preceduto la sottoscrizione dello stesso (quali, a mero titolo esemplificativo, richieste di preventivo, offerte tecnico-economiche, preventivi ecc.); (ii) qualsiasi informazione – ivi inclusa – tra l'altro – qualsiasi informazione o dato di carattere tecnico, strategico, economico o commerciale comunque relativa all'attività di impresa, agli affari e/o ai beni del Cliente, ivi incluso qualsiasi materiali tecnico, campione, modello, documentazione tecnica o tecnologica messa a disposizione da ET da parte del Cliente ai fini dell'esecuzione del Contratto e (iii) tutti gli studi tecnici, analisi, compilazioni ovvero altri documenti preparati da ET, anche mediante l'utilizzo delle Informazioni Confidenziali di cui ai punti (i) e (ii) che precedono, da o per conto del Cliente o, comunque, in occasione dello svolgimento delle attività contemplate da ciascun Contratto;

Legge Applicabile: significa ogni e qualsiasi disposizione di legge, regolamento e/o provvedimento di volta in volta applicabile al Contratto (e/o ai Beni dallo stesso contemplati), emessi da qualsivoglia autorità competente;

Licenza *software*: si tratta della licenza d'uso dei Beni *software* compresi nell' all'Offerta Tecnico-Economica, concessa da ET al Cliente, all'atto di attivazione dei Beni *software* stessi;

Manutenzione Adattativa: comprende tutti gli interventi sul Bene *software* effettuati da ET, volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme *software* e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dal Cliente. Con il servizio di Manutenzione Adattativa, ad esempio, il Bene *software* potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore;

Manutenzione Correttiva: comprende gli interventi sul Bene *software* effettuati da ET al fine di correggere malfunzionamenti o errori (*bug*), rilevati a seguito di *test* e segnalazioni ricevute dal Cliente, potrà avvenire nel corso dell'Assistenza Telefonica e/o On-line, dell'Assistenza Ordinaria e dell'Assistenza Straordinaria;

Manutenzione Evolutiva: comprende tutti gli interventi sul Bene *software* effettuati da ET al fine di migliorarne il funzionamento e l'utilizzabilità, può trattarsi di un mero Aggiornamento *software*, ovvero può aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del *software*;

Offerta Tecnico-Economica: significa la proposta scritta presentata dal Venditore al Cliente e contenente l'offerta (inclusi i relativi termini e condizioni di carattere tecnico ed economico) per l'acquisto dei Beni e/o dei servizi di assistenza e manutenzione *hardware* e *software*, qui disciplinati;

Ordine di Acquisto: significa l'eventuale ordine per l'acquisto di Beni e le condizioni ad esso allegate, emessi dal Cliente, nei confronti del Venditore e da questo sottoscritti in segno di accettazione;

Parti: significa, collettivamente, ET e il Cliente mentre "Parte" significa, singolarmente uno qualsiasi tra ET o il Cliente, a seconda del caso;

Plafond orario: se espressamente previsto dall'Offerta Tecnico-Economica, il monte ore di assistenza e manutenzione *hardware* e *software*, acquistato dal Cliente, superato il quale i Servizi saranno resi a pagamento;

Prima Consulenza: comprende i servizi di consulenza riservati al Cliente, come precisati all'art. 6;

Servizi: comprendono tutti i servizi disciplinati ai sensi dell'art. 3;

Servizi Accessori: servizi a pagamento come descritti al successivo all'art. 3;

Servizi Esclusi: comprendono tutti i servizi non inclusi nelle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione dei Beni, quali in via esemplificativa, ma non esaustiva i servizi di telelettura, pubblicazione dati tramite piattaforme *software*;

Venditore o ET: Energy Team S.p.A. con sede legale in Milano (MI), Viale Monza n. 259, iscritta al Registro delle Imprese al n. MI-1489629, P. IVA n. 11680670152

3. OGGETTO

Le presenti condizioni generali disciplinano l'erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione sui Beni *hardware* e/o *software*, da parte di ET verso i Clienti, nel rispetto di quanto previsto dall'Offerta Tecnico-Economica, della garanzia prevista dalla legge, nonché nell'eventuale limite del Plafond orario previsto dall'Offerta Tecnico-Economica stessa (i "Servizi").

I Servizi sono riservati esclusivamente ai Clienti che:

- i) hanno regolarmente acquistato i Beni specificati all'Offerta Tecnico-Economica;
- ii) hanno installato e attivato i Beni, conformemente alle istruzioni d'uso fornite al momento dell'acquisto dei suddetti Beni;

iii) hanno regolarmente attivato la licenza d'uso sui Beni *software*.

I Servizi di assistenza e manutenzione sui Beni, oggetto delle presenti condizioni generali, comprendono tutte le seguenti attività:

1. Assistenza telefonica e on-line: il Cliente, che rileva un'anomalia da funzionamento sui Beni, provvede ad informare ET, tramite i servizi di assistenza telefonica al numero 0248405033, mediante l'indirizzo e-mail assistenza.clienti@energyteam.it, ovvero mediante sistemi di *ticketing* e *chat* dedicate. Tali servizi sono attivi dalle ore 9.00 alle ore 17.00 di tutti i giorni feriali;

2. Assistenza Ordinaria: accertata l'esistenza di un Guasto su un Bene *hardware*, qualora non risolvibile con l'assistenza telefonica e on-line, l'incaricato di ET (come di seguito definito) richiederà al Cliente la compilazione del *form* disponibile al sito www.energyteam.it, nella sezione "area riservata", per autorizzare la spedizione del Bene *hardware* presso la sede di ET e per effettuare la riparazione ai sensi delle presenti condizioni generali. Non sono tuttavia compresi i costi di spedizione dei Beni verso e dalla sede di ET, che resteranno sempre a carico del Cliente.

Diversamente, qualora l'Incaricato di ET accerti che le anomalie di funzionamento non siano coperte dalle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione, provvederà ad informare il Cliente che eventualmente potrà richiedere la riparazione, ovvero – in caso di impossibilità della riparazione – la fornitura di un nuovo Bene *hardware*, mediante l'emissione di apposita Offerta Tecnico-Economica.

3. Manutenzione Correttiva: accertata l'esistenza di un Guasto su un Bene *software*, sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti nel corso dell'Assistenza telefonica e/o on-line, l'Incaricato di ET (come di seguito definito) provvederà ad effettuare i dovuti test atti alla correzione degli errori di funzionamento del *software* (c.d. *debugging*).

4. Aggiornamento *software/firmware*: verrà effettuato dall'Incaricato - ove necessario - in concomitanza con l'Assistenza Ordinaria ovvero Straordinaria sui Beni.

5. Manutenzione Evolutiva: verrà effettuata dall'Incaricato, in concomitanza con l'Assistenza Ordinaria ovvero Straordinaria sui Beni *software*, al fine di migliorarne il funzionamento e l'utilizzabilità;

Non sono compresi nei Servizi, ma se richiesto espressamente dal Cliente o dal tipo di Guasto, potranno essere eseguite le seguenti attività:

6. Assistenza Straordinaria: ET provvederà ad eseguire un'Assistenza Straordinaria presso la sede del Cliente per l'accertamento e se possibile, per l'eventuale riparazione del Guasto sul Bene *hardware* o *software*.

7. Manutenzione Adattativa: ET provvederà ad eseguire degli interventi sul Bene *software*, volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme *software* e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza;

Salvo che non sia espressamente incluso nell'Offerta Tecnico-Economica, il Corrispettivo di cui al successivo art. 8 non copre l'Assistenza Straordinaria e la Manutenzione Adattiva; pertanto, i relativi costi saranno appositamente quantificati con una specifica Offerta Tecnico-Economica, che il Cliente dovrà preventivamente approvare. L'Assistenza Straordinaria presso la sede del Cliente verrà programmata da ET in coordinamento con il Cliente stesso e nel rispetto delle vigenti norme in materia di sicurezza e ambiente.

8. Servizi Accessori: nell'ottica di offrire servizi improntati alla sostenibilità ambientale, è sempre facoltà del Cliente, una volta accertata la disponibilità presso i magazzini di ET, ricevere in sostituzione del Bene *hardware* oggetto di Guasto, un prodotto di uguale tipologia ricondizionato. Il Cliente dovrà provvedere a proprie spese alla sola spedizione del bene *hardware* oggetto di Guasto, mentre ET provvederà alla spedizione del Bene Ricondizionato che diventerà di proprietà del Cliente. Il bene *hardware* oggetto di Guasto diventerà di proprietà di ET. Qualora ET non disponga di Beni Ricondizionati, potrà offrire al Cliente la sostituzione con un Bene *hardware* nuovo, previa emissione di apposita Offerta Tecnico- Economica che il Cliente dovrà preventivamente accettare.

Ai sensi delle presenti Condizioni di Assistenza e Manutenzione, è facoltà del Cliente, proprietario di un Bene *hardware* da più di quattro anni, richiedere la sostituzione del Bene *hardware* con un Bene Ricondizionato, ovvero un Bene *hardware* nuovo, aggiornato alla versione più recente in commercio (di seguito, la "Permuta"). Il Bene *hardware* in Permuta sarà oggetto di apposita Offerta Tecnico-Economica che il Cliente dovrà espressamente accettare.

4. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

Il Contratto si intenderà concluso e, in quanto tale, efficace e vincolante tra le Parti, con la sottoscrizione dell'Offerta Tecnico-Economica e delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione *hardware* e *software*, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1326 comma 2 del Codice Civile.

Il Contratto si intenderà pertanto concluso, solo ed esclusivamente in caso di sottoscrizione dell'Offerta Tecnico-Economica e delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione, da parte del Cliente, a prescindere dall'eventuale emissione di Ordine di Acquisto da parte di quest'ultimo.

5. OBBLIGHI DI ENERGY TEAM

ET si impegna a realizzare i Servizi con la dovuta diligenza secondo quanto previsto dal presente documento, nel rispetto delle leggi vigenti.

Nell'esecuzione dei Servizi, ET avrà piena autonomia di gestione, salva l'osservanza del presente condizioni generali ed eventuali condizioni particolari richieste dal Cliente.

ET garantisce la fornitura dei Servizi di cui all'art. 3 al Cliente, solo con riferimento ai Beni elencati nell'Offerta Tecnico-Economica, che siano stati già correttamente installati e collaudati. I Servizi non riguardano pertanto Beni forniti da ET e non inclusi all'Offerta Tecnico-Economica,.

ET si impegna a prestare i Servizi a favore del Cliente per mezzo di personale adeguatamente formato e tecnicamente qualificato (gli "Incaricati").

L'esecuzione e la fornitura dei Servizi, quali l'Assistenza Straordinaria, potrà richiedere la presenza occasionale degli Incaricati di ET presso la sede del Cliente. L'accesso degli Incaricati presso la sede del Cliente potrà avvenire solo previo accordo scritto e nel rispetto delle vigenti norme in materia di sicurezza e ambiente.

6. SERVIZI ESCLUSI

Le presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione *hardware* e *software* non comprendono i servizi diversi da quelli catalogati sotto le voci Assistenza telefonica on-line, Assistenza Ordinaria e Manutenzione Correttiva. Tuttavia, le presenti condizioni di assistenza e manutenzione consentono al Cliente, la facoltà di richiedere una serie di interventi di Assistenza Straordinaria e di Servizi Accessori.

In particolare:

- Assistenza Straordinaria, mediante interventi *in loco*, presso la sede del Cliente, come previsto dall'art. 3;
- Manutenzione Adattiva;
- Servizi Accessori con opzione di Permuta come prevista dall'art. 3.

Inoltre, in virtù delle presenti condizioni di assistenza e manutenzione *hardware* e *software*, il Cliente può usufruire dei servizi di Prima Consulenza così come qui di seguito elencati:

- analisi dei dati raccolti mediante l'utilizzo dei Beni *hardware* e *software* installati e attivati presso il Cliente;
- elaborazione dei dati raccolti mediante i suddetti Beni e consegnati al Cliente mediante specifici *report*;
- servizi di consulenza in tema di efficientamento energetico.

L'Assistenza Straordinaria, i Servizi Accessori e i servizi di Prima Consulenza, non sono inclusi nei Servizi remunerati tramite il Corrispettivo di cui all'art. 8, salvo che non sia espressamente previsto nell'Offerta Tecnico-Economica. Tuttavia – con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione – il Cliente avrà diritto ad una riduzione del prezzo riservato a tali servizi.

7. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna:

- a pagare il Corrispettivo di cui al successivo art. 8;
- a comunicare ad ET il nominativo di un proprio referente (di seguito, il "Referente") che supervisionerà l'esecuzione in loco dei servizi da parte dell'Incaricato di ET;
- a consentire l'accesso agli Incaricati di ET per l'esecuzione dei Servizi e/o dei Servizi Accessori o di eventuali sopralluoghi necessari alla loro esecuzione, nel rispetto dei normali orari di apertura dell'azienda, delle vigenti norme in materia di sicurezza e ambiente, nonché a prestare tutta l'assistenza e la collaborazione che saranno ragionevolmente necessarie per consentire l'accesso ai propri siti, eventualmente anche tramite la presenza in loco del Referente o di un proprio incaricato da quest'ultimo nominato;
- a garantire la sicurezza dei luoghi ove avranno accesso gli Incaricati di ET e più in generale che gli Incaricati di ET saranno messi in condizione di svolgere i Servizi e/o i Servizi Accessori in condizioni di piena sicurezza e ciò anche ai fini di quanto previsto dalle norme in tema di sicurezza e prevenzione degli infortuni, tra cui le disposizioni del D.lgs. 81/2008;
- a consentire l'accesso da remoto degli Incaricati di ET alle proprie infrastrutture informatiche, ai propri *data center*, nel rispetto delle vigenti norme in materia di *privacy* e sicurezza informatica, per i soli fini di effettuare gli interventi richiesti per l'esecuzione dei Servizi;
- a porre in essere tutto quanto necessario al fine di consentire agli Incaricati di ET di svolgere i Servizi e/o i Servizi Accessori in modo tale che non si creino ritardi, sospensione dei lavori, interferenze con le attività aziendali del Cliente;

- garantire la disponibilità di eventuali altri ricambi o componenti necessari per l'esecuzione dei Servizi e/o dei Servizi Accessori, quando la fornitura di tali ricambi o componenti non debba essere eseguita da ET;
- a non richiedere e comunque non coinvolgere, per alcun motivo, gli Incaricati di ET nello svolgimento di attività che non rientrano tra quelle relative ai Servizi e/o ai Servizi Accessori e far sì che il proprio personale, se non richiesto dagli Incaricati di ET, non interferisca con l'esecuzione dei Servizi e/o dei Servizi Accessori;
- a garantire la presenza del Referente, ovvero di un proprio incaricato da quest'ultimo nominato, munito delle competenze adeguate, per tutto il tempo necessario all'esecuzione dell'Intervento presso la propria sede.

Il Cliente, inoltre, dichiara di essere a conoscenza degli adempimenti da espletare e degli obblighi da osservare nello svolgimento dei Servizi, anche ai sensi del D.lgs. 231/2001, improntando i propri comportamenti ai principi di lealtà, probità e trasparenza. Il Cliente è altresì a conoscenza che ET ha adottato un Modello Organizzativo e di Gestione ("MOG") ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/2001 e che ET si impegna a far rispettare le previsioni in esso contenute a tutti i propri dipendenti e/o collaboratori al fine di evitare la commissione dei reati previsti nel predetto decreto. Il Cliente dichiara, inoltre di ben conoscere e accettare i principi del Codice Etico del Gruppo Renantis pubblicato sul sito internet di ET all'indirizzo www.energyteam.it.

A fronte dell'inadempimento degli obblighi previsti nel presente articolo, ET avrà diritto di sospendere e/o astenersi dall'esecuzione dei Servizi e/o dei Servizi Accessori, fatto salvo il suo diritto al pagamento del corrispettivo e fatto salvo altresì il diritto di recedere dal contratto per fatto e colpa del Cliente, qualora tali violazioni si ripetano e/o non vengano sanate tempestivamente.

8. CORRISPETTIVO ED ESTENSIONE DEI SERVIZI

A titolo di corrispettivo annuale per l'erogazione dei Servizi, il Cliente pagherà ad ET un prezzo come meglio specificato all'Offerta Tecnico-Economica alle presenti condizioni generali (il Corrispettivo).

Le Parti espressamente convengono che i Servizi saranno automaticamente estesi ai nuovi prodotti di ET (*hardware* e/o *software*) eventualmente acquistati e regolarmente attivati dal Cliente dopo la sottoscrizione delle presenti condizioni generali (gli "Ulteriori Beni");

Nel caso previsto dal presente art. 8, le Parti concordano che, alla data di rinnovo dei Servizi, il Corrispettivo sarà adeguatamente maggiorato dell'importo dovuto per il numero e tipo di Beni Ulteriori (*hardware* e/o *software*) compresi nell'Offerta Tecnico-Economica.

ET, anche alla luce dei costanti rincari delle materie prime dovuti all'imprevedibile mutamento dello scenario internazionale, si riserva la facoltà di variare le singole voci di costo dei Servizi, previa comunicazione scritta da inviare al Cliente il quale, entro 15 giorni dalla predetta comunicazione, potrà esercitare il proprio diritto di recesso dai Servizi con obbligo di corrispondere ad ET il solo Corrispettivo dovuto sino alla data del recesso, nel rispetto della rateazione di cui al precedente articolo 8.

Salvo diversamente concordato nella singola Offerta Tecnico-Economica, le spese di trasporto (andata e ritorno da ET) relative ai Beni inviati a qualunque titolo in riparazione (in garanzia e non) nonché le spese di invio e consegna di eventuali aggiornamenti/adeguamenti tecnologici, sono sempre a carico del Cliente.

9. VERIFICA E ACCETTAZIONE

Nei casi di Assistenza Straordinaria, le Parti si danno reciprocamente atto che, una volta completata l'attività, ET effettuerà un collaudo per la verifica del corretto funzionamento dei Beni, redigendo un report tecnico (il "Report") che verrà firmato dal Referente, ovvero - se diverso - dall'incaricato presente in loco.

Successivamente, ET provvederà a trasmettere il Report al Referente a mezzo e-mail. Trascorsi 8 giorni dalla consegna del Report, senza che il Cliente abbia contestato motivatamente, la corretta esecuzione dell'intervento commissionato di cui ai Servizi e/o ai Servizi Accessori, questi ultimi si intenderanno regolarmente effettuati e accettati dal Cliente stesso, così decaduto dal predetto termine per proporre eventuali osservazioni al riguardo.

10. RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Fatta eccezione per gli obblighi di divulgazione imposti dalla Legge Applicabile, da regolamenti o da qualsiasi altra disposizione adottata da qualsivoglia autorità competente, ciascuna Partesi impegna a: (i) mantenere strettamente confidenziali e segrete tutte le Informazioni Confidenziali e a non rivelarne, in tutto o in parte, il contenuto a nessun soggetto terzo sia durante che successivamente alla cessazione, per qualsiasi ragione, del rapporto; (ii) a trattare le Informazioni Confidenziali con lo stesso grado di diligenza che ciascuna Parte adopera per il trattamento delle proprie informazioni; (iii) a non utilizzare e/o acquisire le Informazioni Confidenziali se non per quanto strettamente necessario all'esecuzione dei Servizi, in generale, al corretto adempimento degli obblighi contrattuali ai sensi delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione; (iv) a non estrarre copie di qualsiasi documento relativo ovvero contenente Informazioni Confidenziali senza il consenso scritto dell'altra Parte; (v) a non utilizzare le Informazioni Confidenziali in maniera pregiudizievole per l'altra Parte; (vi) ad assicurare e fare in modo, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1381 del codice civile, qualsiasi soggetto terzo al quale qualsiasi Informazione Confidenziale fosse rivelata ai fini di cui all'esecuzione dei Servizi, utilizzi le Informazioni Confidenziali nel pieno rispetto degli obblighi e restrizioni di cui alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione. Nel caso in cui la divulgazione si renda obbligatoria poiché imposta da previsioni di Legge Applicabile e/o qualsiasi ordine di autorità competente, ciascuna Parte si impegna ad adottare tutti gli sforzi ragionevoli al fine di concordare, con ET, quali informazioni debbano essere comunicate nei limiti strettamente necessari ad adempiere all'obbligo in oggetto.

Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo non troveranno altresì applicazione con riferimento alle informazioni che siano state acquisite autonomamente e non in conseguenza all'esecuzione dei Servizi e, comunque, non in violazione degli obblighi qui previsti.

Nessuna comunicazione al pubblico, ivi inclusi, senza limitazioni annunci o pubblicità, relativa alle presenti condizioni o a qualsivoglia transazione ivi contemplata potrà essere effettuata dal Cliente se non concordata preventivamente per iscritto con ET.

Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo resteranno in vigore per tutta la durata di validità delle presenti condizioni e per un periodo di 5 anni successivi alla cessazione, per qualsivoglia ragione, delle stesse.

Le Parti, con riferimento ai dati sottoposti alla disciplina disposta dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (il "Codice Privacy") e dal Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (il "Regolamento Privacy Europeo"), si danno reciprocamente atto che: (i) che le obbligazioni discendenti dall'applicazione degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 679/2016 in tema di informazioni da rendere all'interessato, sono assolte dalla presente clausola; (ii) che i dati personali utilizzati si riferiscono alle sole informazioni di contatto della controparte (i.e. nome, cognome, recapito telefonico aziendale, mail aziendale); (iii) che i suddetti dati sono utilizzati esclusivamente per la vendita pattuita contrattualmente. Ciascuna Parte agirà in qualità di Titolare Autonomo in relazione all'esecuzione dei Servizi. Le Parti si obbligano, altresì, a rispettare scrupolosamente tutte le previsioni, nonché ad adempiere tutti gli obblighi procedurali, previsti dalla normativa applicabile

11. DURATA E RECESSO

Il Servizi di cui alle presenti condizioni di assistenza e manutenzione saranno attivi dalla data di sottoscrizione delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione e sino al 31 dicembre del medesimo anno. Salvo diversamente previsto dall'Offerta Tecnico- Economica, i Servizi si intenderanno automaticamente rinnovati di anno

in anno dal 01 gennaio al 31 dicembre, salvo disdetta da comunicarsi dalla Parte interessata almeno tre mesi prima della predetta scadenza, mediante comunicazione scritta a mezzo PEC all'indirizzo pec@pec.energyteam.it.

Il Cliente avrà diritto di recedere dai Servizi senza preavviso qualora:

- Per causa imputabile ad ET, il singolo Servizio e/o il singolo servizio accessorio richiesto dal Cliente non siano completati entro 30 gg dal primo intervento di ET al riguardo;
- ET sia ammessa e/o sottoposta a procedura concorsuale.

12. RESPONSABILITÀ E LIMITAZIONI

ET è responsabile dell'operato dei propri Incaricati e degli eventuali danni che da questi potesse derivare al Cliente e/o ai suoi dipendenti per effetto dell'erogazione dei Servizi.

Il Cliente si obbliga a manlevare ET da qualunque pretesa, diritto e/o azione, danno, perdita, ecc. che possano avanzare terzi per il mancato adempimento del Cliente agli obblighi contrattuali previsti dalle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione.

Fatta eccezione per i diritti concessi al Cliente ai sensi di legge a tutela dell'acquirente qualsiasi garanzia, condizione e altro termine non definito e/o previsto dalle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione esula dagli obblighi di ET e non sarà alla stessa imputabile.

Le Parti riconoscono che ET non può garantire il Cliente di poter riparare o sostituire tutti i Beni sulla base delle presenti condizioni di assistenza e manutenzione, senza rischi e/o perdite delle informazioni e/o dei dati memorizzati nel Bene. ET non assume quindi nei confronti del Cliente e/o di eventuali terzi alcuna responsabilità al riguardo.

In nessun caso ET può essere ritenuta responsabile, con rinuncia espressa del Cliente ad ogni relativo diritto e/o azione verso ET (ad es.: di rivalsa, risarcitoria, ecc..) di quanto segue:

- eventuali perdite del Cliente non derivanti dalla violazione da parte di ET delle disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione;
- eventuali perdite o danni del Cliente non ragionevolmente prevedibili, al momento della richiesta d'intervento di ET da parte del Cliente, derivanti dalla violazione da parte di ET delle disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione;
- eventuali perdite commerciali di qualsiasi natura, perdita di profitti e/o affari, perdita di dati, perdita di opportunità, oneri, sanzioni e/o penalità derivanti, a seguito dell'esecuzione dei Servizi, da anomalie dei Beni, momentanea sospensione delle loro operatività, disguidi tecnici e/o ritardi nella trasmissione e/o pubblicazione web dei dati monitorati.

Le disposizioni di cui alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione non trovano applicazione in caso di: (i) lesioni personali o decesso; (ii) frode o colpa grave; (iii) dichiarazione inesatta fraudolenta.

13. ESCLUSIONI

Non rientrano nei Servizi di cui alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione, gli interventi di ET richiesti dal Cliente e comunque necessari per risolvere anomalie comunicate da quest'ultimo e dovute all'uso improprio del Bene, erronei installazione e/o collegamenti, reti e impianti elettrici che non rispettino le norme di sicurezza vigenti, manomissioni, manutenzioni errate o a cause accidentali (ad es. scariche elettrostatiche dovute

ad eventi atmosferici quali fulmini) o ad altri utilizzi o esposizioni dei Beni che, esulando da un impiego conforme, anticipino il suo naturale deterioramento. Saranno a carico del Cliente quindi i costi dei predetti interventi di ET per qualsivoglia malfunzionamento riconducibile a mancato rispetto delle condizioni di utilizzo e manutenzione previste ed esplicitate nella documentazione commerciale e tecnica del Bene.

Sono ugualmente esclusi dai Servizi, gli interventi di ET richiesti dal Cliente e comunque necessari per risolvere guasti, malfunzionamenti e/o errori dei Beni imputabili a un impiego degli stessi oggettivamente incompatibile con gli accorgimenti minimi di normale perizia nell'uso di apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Nelle ipotesi di Assistenza Straordinaria (art. 3), ET invierà comunque un'Offerta Tecnico- Economica, contenente i preventivi d'intervento e/o di riparazione per i Beni malfunzionanti o danneggiati e offerte di fornitura che il Cliente dovrà sempre esplicitamente approvare per autorizzare l'avvio delle attività di ripristino.

Si intendono escluse dalle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione e fatturate a costo, tutte le prestazioni non indicate e/o espressamente richiamate nelle presenti condizioni.

14. FORZA MAGGIORE

ET non potrà essere responsabile in nessun modo per il mancato o ritardato adempimento di tutto o parte delle prestazioni di cui alle presenti condizioni, che sia attribuibile a caso fortuito o forza maggiore.

Ai sensi delle presenti condizioni di assistenza e manutenzione dovrà intendersi come evento di forza maggiore (l'Evento di Forza Maggiore) qualsiasi evento o circostanza non ragionevolmente prevedibile ovvero che sfugga al ragionevole controllo ovvero che, anche se prevedibile, non poteva essere evitato da facendo ricorso alla diligenza, prudenza e perizia di un operatore ragionevole e prudente, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, incendi, esplosioni, catastrofi naturali, epidemie, fulmini, atti vandalici e/o terroristici, tagli dei cavi, guasti agli impianti, rivoluzioni, tumulti, guerre, colpi di stato, serrate, scioperi ed altre azioni sindacali, interruzione dei flussi energetici, sospensione o difficoltà delle comunicazioni, leggi, ordini, regolamentazioni, direttive o provvedimenti amministrativi (ivi incluso anche il c.d. *factum principis*).

Se tale mancato o ritardato adempimento dovesse protrarsi per almeno 90 giorni, la Parte non inadempiente, avrà la facoltà di risolvere il Contratto mediante comunicazione scritta all'altra Parte.

15. DISPOSIZIONI GENERALI

Ciascun Contratto costituirà la manifestazione integrale delle intese raggiunte dalle Parti in relazione all'oggetto dello stesso e supererà tutti i precedenti contratti, accordi e/o intese, scritti ovvero orali, (se esistenti) precedentemente conclusi e/o raggiunti dalle Parti sul medesimo oggetto del Contratto stesso.

Nessun accordo o patto che modifichi o ampli le condizioni generali di assistenza e manutenzione sarà vincolante per alcuna delle Parti, salvo che sia effettuato per iscritto, si riferisca espressamente alle stesse e sia sottoscritto dalle Parti o dai loro rispettivi rappresentanti debitamente autorizzati.

Nel caso in cui taluna delle disposizioni delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione sia dichiarata nulla, invalida o inefficace, tale vizio non condizionerà le rimanenti disposizioni delle presenti condizioni generali, ovvero del Contratto. Le Parti saranno esonerate dal rispetto dei diritti e degli obblighi previsti dalle disposizioni dichiarate nulle, invalide o inefficaci, ma unicamente nella misura in cui tali diritti e obblighi siano direttamente condizionati da tali nullità, inefficacia e invalidità. In tal caso, le Parti negozieranno in buona fede la sostituzione delle disposizioni nulle o invalide con altre valide ed efficaci che riprendano, per quanto possibile, l'originale intenzione delle Parti.

16. MODIFICHE

Qualsiasi comunicazione da eseguire ai sensi delle presenti condizioni generali sarà valida se effettuata per iscritto mediante PEC o raccomandata a/r, agli indirizzi indicati nell'Offerta Tecnico-Economica: le comunicazioni si considerano conosciute dall'altra Parte a decorrere dalla data di ricezione della raccomandata, ovvero dalla data di conferma di corretta trasmissione e di avvenuta lettura della mail.

Qualsiasi modifica, variazione o rinuncia alle presenti condizioni di assistenza e manutenzione in essere non sarà valida e vincolante ove non risulti da atto scritto firmato da entrambe le Parti.

Qualora una delle Parti tolleri un comportamento dell'altra Parte tale da poter rappresentare una violazione alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione, ciò non costituirà una rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate o del diritto di richiedere il rigoroso adempimento di tutti i termini e le condizioni qui riportate. Fermo quanto precede, il mancato o il ritardato esercizio di una Parte di uno dei diritti, poteri o facoltà ai sensi delle presenti condizioni di assistenza e manutenzione opererà come una rinuncia circoscritta al singolo caso e non impedirà l'esercizio anche parziale da parte di tale Parte di un qualsiasi altro suo diritto o facoltà qui previste.

Le Parti si danno espressamente e reciprocamente atto che, con la sottoscrizione delle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione, le stesse non intendono creare alcuna associazione, *joint venture*, impresa comune o simili tra il Cliente ed ET, né a conferire ad ET alcun potere di rappresentanza in confronto del Cliente. Nel corso dell'esecuzione dei Servizi, infatti, le Parti agiranno quali imprenditori indipendenti e nessuna Parte avrà il diritto, potere e/o autorità, in forza delle presenti condizioni di assistenza e manutenzione, di agire in nome e/o per conto dell'altra Parte né, in generale, di far sorgere, in capo all'altra Parte qualsiasi obbligo nei confronti di qualunque soggetto terzo.

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti Condizioni generali di assistenza e manutenzione sono regolate e interpretate ai sensi della legge italiana.

Qualsiasi controversia che dovesse sorgere con riferimento alle presenti condizioni generali di assistenza e manutenzione, ivi inclusa con riferimento alla sua interpretazione, esecuzione o cessazione, sarà deferita alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

18. TASSE E SPESE

Sono a carico del Cliente le spese, imposte e tasse, presenti o future, di qualsiasi natura, inerenti alle presenti condizioni di assistenza e manutenzione.