

CGS - Condizioni generali di servizio di EcoMedic (Switzerland) AG

1. Informazioni generali

Le presenti Condizioni generali di servizio si applicano a tutti gli interventi di riparazione e revisione, in particolare nei casi in cui non sia stato stipulato un contratto di manutenzione scritto. Le normative che si discostano dalle presenti condizioni sono in ogni caso ininfluenti. Lo stesso vale per le Condizioni generali di contratto del cliente.

2. Oggetto del contratto

2.1 EcoMedic (Switzerland) AG (nel prosieguo: EcoMedic) è responsabile della manutenzione dei dispositivi o del parco dispositivi del committente. Tale servizio si basa, oltre che sulle presenti Condizioni generali di servizio, sulle disposizioni e sui servizi descritti nel contratto di manutenzione o in un'offerta di manutenzione. La manutenzione comprende ispezioni preventive periodiche (manutenzione).

2.2 Eventuali risoluzioni di guasti necessarie per la riparazione non sono incluse nell'accordo di manutenzione e vengono addebitate separatamente in base ai costi.

2.3 Il contratto di manutenzione si riferisce esclusivamente alla sede indicata nel contratto. Se i dispositivi vengono spostati in una sede con un indirizzo diverso, sarà necessario ridefinire e calcolare nuovamente il percorso indicato nel contratto.

2.4 Se i costi di riparazione sono superiori a CHF 500,- per dispositivo o se non sono proporzionali all'età dell'apparecchio o al suo valore d'acquisto, EcoMedic presenterà prima un preventivo a pagamento in base alla portata dell'intervento. Tuttavia, il costo del preventivo viene addebitato solo se non è seguito da alcuna riparazione e se entro due-tre settimane della presentazione dell'offerta il cliente non acquista un nuovo dispositivo.

3. Portata del servizio

3.1 Se non diversamente stabilito nel contratto di manutenzione o nell'offerta, gli interventi di manutenzione sui dispositivi interessati sono eseguiti dal gruppo di tecnici interni di EcoMedic.

3.2 Il contratto di manutenzione o l'offerta definisce la portata e le condizioni dei servizi di riparazione in base ai requisiti tecnici. Il punto di partenza per determinare gli interventi di manutenzione e il tempo richiesto sono i protocolli di controllo relativi alla sicurezza dei rispettivi dispositivi e il modulo EcoMedic „Numero di ore per gli interventi di manutenzione“. Tra i servizi definiti nel contratto di manutenzione si annoverano:

- a) Coordinamento e controllo delle scadenze degli interventi di manutenzione concordati
- b) Controllo di tutte le funzioni fondamentali del dispositivo
- c) Pulizia e regolazione di tutti i componenti meccanici
- d) Verifica e allineamento di tutti i componenti elettronici ed elettrici
- e) Aggiornamento dei programmi, test sui programmi e relativi test funzionali e di sicurezza
- h) Assistenza telefonica ai clienti in caso di malfunzionamenti

I costi per le ore lavorative, gli spostamenti e le trasferte del personale ausiliario sono calcolati separatamente al costo (cfr. punto 4).

3.3 EcoMedic si assume la responsabilità di assicurare che tutti gli interventi di manutenzione su dispositivi e apparecchi venduti da EcoMedic siano effettuati in modo corretto in conformità con le specifiche di fabbrica e vengano eseguiti da personale di assistenza qualificato utilizzando solo pezzi di ricambio originali. In caso di prodotti di terzi, la manutenzione si limita a un semplice controllo. Inoltre, in caso di riparazioni non è possibile garantire che vengano montati pezzi di ricambio originali. In questi casi EcoMedic non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni conseguenti.

3.4 In assenza di contratto di manutenzione, EcoMedic si occupa della riparazione del dispositivo in caso di danni solo su richiesta del committente. La riparazione viene eseguita, per quanto possibile, inviando il dispositivo a EcoMedic. Se necessario, verrà inviato un tecnico EcoMedic in loco. Se i costi di riparazione superano i CHF 500,-, EcoMedic presenterà prima un preventivo come da punto 2.4 dopo una precisa valutazione del problema.

3.5 Tutti gli interventi di manutenzione e riparazione eseguiti saranno documentati in un protocollo dettagliato, sottoscritto dal committente durante i lavori in loco. Insieme alla fattura, EcoMedic fornisce al cliente una documentazione di manutenzione dettagliata. È responsabilità del committente consegnare al tecnico i documenti di manutenzione necessari e conservarli in modo che siano sempre disponibili.

3.6 Gli interventi di manutenzione sono eseguiti durante il normale orario lavorativo (cfr. punto 5.1). Se si concorda un appuntamento con il committente, quest'ultimo deve comunicare in forma scritta eventuali modifiche della data almeno cinque giorni prima del giorno concordato. È richiesta inoltre una conferma da parte di EcoMedic.

3.7 I seguenti servizi non sono inclusi nel contratto di manutenzione:

- a) Cura, pulizia e manutenzione giornaliera dei dispositivi.
- b) Lubrificanti e materiali necessari per la manutenzione, pezzi di ricambio e componenti soggetti ad usura, che saranno addebitati secondo il protocollo di servizio.
- c) Risoluzione di guasti riconducibili al mancato rispetto delle istruzioni d'uso o all'utilizzo improprio da parte del committente o del suo personale. Altre cause di esclusione sono la manipolazione impropria, la mancata esecuzione di interventi di pulizia e manutenzione e l'utilizzo di attrezzature non autorizzate dal produttore.
- d) Risoluzione di guasti riconducibili a forza maggiore, acqua, umidità, fuoco, inquinamento dell'aria, trasporto, scosse, sbalzi di temperatura ed elettricità (compresi i blackout), interventi di terzi (compresi gli atti vandalici) o sinistri.
- e) Interventi elettrici da eseguire all'esterno del dispositivo.
- f) Manutenzione di dispositivi, accessori, modifiche, integrazioni o altre apparecchiature non inclusi nel contratto.
- g) Formazione sul dispositivo a nuovi membri del personale.

3.8 I dispositivi sostitutivi messi a disposizione per la durata della riparazione non sono parte integrante dei servizi di riparazione e sono soggetti a un costo di noleggio. Inoltre, i dispositivi sostitutivi devono essere restituiti a EcoMedic entro e non oltre sei giorni lavorativi dalla ricezione del proprio dispositivo. In caso di ritardo nella restituzione, EcoMedic addebiterà un supplemento per ogni settimana di mancata restituzione. Farà fede a tale scopo il timbro postale. Se non coperti da garanzia, estensione di garanzia o contratti di manutenzione, i dispositivi sostitutivi sono a pagamento.

4. Retribuzione

4.1 EcoMedic addebita la manutenzione al committente come previsto dal contratto di manutenzione o dell'offerta entro due settimane dal termine dei lavori.

4.2 Se non diversamente concordato, le fatture vengono emesse in franchi svizzeri e l'importo deve essere versato per intero entro 30 giorni dalla data della fattura.

4.3 Le spese aggiuntive sostenute dal servizio tecnico per gli interventi di riparazione durante le manutenzioni saranno calcolate in base alla tariffa oraria del tecnico stabilita nel contratto, nonché secondo il costo effettivo del materiale.

4.4 È previsto un addebito separato dei costi relativi a lavori a regia, ovvero successivi all'intervento, che richiedono una nuova uscita del tecnico per ulteriori interventi di assistenza, nella misura in cui EcoMedic non ne sia responsabile.

4.5 Se gli interventi di assistenza richiedono elevati costi amministrativi o una documentazione completa relativa alla manutenzione, EcoMedic si riserva il diritto di addebitare un supplemento per la gestione dell'ordine.

4.6 In caso di interventi in loco saranno addebitati anche i costi e i tempi di trasferta. Se l'intervento può essere incluso in un giro già programmato, sarà addebitato al committente solo il viaggio di ritorno a St. Margrethen, a cui si aggiungerà anche il costo del personale ausiliario necessario per l'intervento. Se è richiesta un'uscita speciale del tecnico, ad esempio in caso di manutenzioni che richiedono l'intera giornata, ordini express o lavori a regia, sarà addebitato il viaggio di andata e ritorno.

4.7 Si applica un supplemento per gli ordini express eseguiti entro due-tre giorni e al di fuori dei tempi di intervento standard.

4.8 Se una visita in loco da parte del tecnico risulta inutile e l'intervento di manutenzione da parte del tecnico non viene effettuato nonostante sia stato concordato precedentemente un appuntamento per motivi imputabili al committente, quest'ultimo si farà carico dei costi del viaggio di andata e ritorno del tecnico stesso, nonché dei tempi di attesa.

5. Disponibilità alla manutenzione

5.1 EcoMedic effettua i normali interventi di manutenzione durante il consueto orario lavorativo, ovvero dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00. Non sono previsti appuntamenti per manutenzioni standard il sabato, la domenica e nei giorni festivi.

5.2 Su richiesta speciale del committente è possibile effettuare interventi anche al di fuori del normale orario di lavoro. In caso di interventi prima delle 08:00 e dopo le 19:00 è previsto un supplemento del 50%, che sale al 100% per gli interventi di sabato e domenica.

6. Obbligo di collaborazione da parte del cliente

6.1 Durante l'utilizzo dei dispositivi e per la notifica e la risoluzione dei guasti, il committente (e il suo personale) è tenuto a seguire le istruzioni del produttore e le eventuali indicazioni aggiuntive fornite da EcoMedic.

6.2 Il committente deve concedere a EcoMedic il tempo e l'opportunità di effettuare gli interventi di manutenzione e riparazione necessari.

6.3 Il committente deve mettere a disposizione tutti gli impianti e la documentazione (documenti relativi al dispositivo) necessari per lo svolgimento della manutenzione.

6.4 Su richiesta di EcoMedic, il committente deve nominare un responsabile che agirà da

referente e che fornirà assistenza al personale addetto alla manutenzione.

6.5 In caso di spedizione del dispositivo o di componenti, il rischio di trasporto è a carico del mittente, sia esso EcoMedic o il committente.

6.6 Il cliente è responsabile del backup di tutti i dati.

7. Responsabilità e garanzia

7.1 EcoMedic si assume la responsabilità per danni di origine dolosa o colposa. In caso di lieve negligenza, EcoMedic è responsabile solo dei danni ragionevolmente prevedibili sulla base delle condizioni note a EcoMedic al momento della stipula del contratto e dei danni derivanti dalla mancata fornitura da parte di EcoMedic di prestazioni espressamente garantite.

7.2 In caso di riparazioni e revisioni, la garanzia copre solo i pezzi di ricambio e le ore di lavoro necessarie entro sei mesi dall'intervento di riparazione e manutenzione. Allo scadere dei termini della garanzia legale non si ha diritto ad alcuna garanzia per ulteriori danni.

7.3 La garanzia decade se durante la manutenzione di un dispositivo si riscontra un guasto non causato da un difetto di servizio o di materiale incluso nella garanzia bensì dalla normale usura.

7.4 Se previsto dalla legge, EcoMedic non si assume alcuna responsabilità per danni conseguenti o perdite puramente economiche (ad es. interruzioni della terapia, mancati guadagni).

8. Durata del contratto

8.1 Il contratto di manutenzione entra in vigore alla data indicata nel contratto e ha una durata indeterminata. In assenza di disdetta, l'accordo viene tacitamente prorogato di un anno. In caso di ordini di manutenzione una tantum, è necessario presentare una nuova offerta di manutenzione a ogni nuovo ordine.

8.2 Entrambe le parti possono disdire il contratto in qualsiasi momento. Al contrario, se le parti concordano una durata fissa, il contratto decade senza disdetta alla data concordata. In questo caso non è possibile una disdetta anticipata.

8.3 Se il committente effettua delle modifiche al suo parco dispositivi o se EcoMedic deve apportare degli adeguamenti tariffari, è necessario un emendamento del contratto.

9. Luogo di adempimento, foro competente e altre condizioni di contratto

Il luogo di adempimento e il foro competente per entrambi i partner contrattuali è St. Margrethen e si applica quindi il diritto svizzero. La mancata validità di una delle condizioni di contratto non inficia le altre, che restano in vigore. Qualsiasi altro accordo divergente necessita della forma scritta. Sono espressamente respinte le Condizioni generali di contratto del cliente.

10. Recapiti e informazioni dell'azienda

EcoMedic (Switzerland) AG
Industriestrasse 12b
CH-9430 St. Margrethen