

## Condizioni generali di contratto

### 1. Validità

Le presenti Condizioni generali di contratto si applicano nella misura in cui non sia stato concordato altro per iscritto.

### 2. Oggetto del contratto

Toshiba Tec Switzerland AG, (di seguito denominata Fornitore) vende/noleggia (apparecchio, compreso l'eventuale software di base), installa e gestisce l'oggetto del contratto nell'ambito concordato.

### 3. Volume di servizi

3.1. Il Fornitore consegnerà l'oggetto del contratto presso il luogo indicato dal Cliente. L'installazione del software include solo le impostazioni di base previste dal produttore. Le impostazioni customizzate o i lavori specifici, quali integrazione in una rete, caricamento di driver speciali, adattamento del software del Cliente od operazioni simili, saranno addebitati a seconda della complessità.

3.2. Il Fornitore concede al Cliente il diritto di utilizzare i software forniti conformemente alle condizioni di licenza fornite da terzi (licenziante), che il Cliente riconosce espressamente.

3.3. Il noleggio include un accordo di servizio. Il contratto di noleggio comprende la messa a disposizione del bene oggetto del noleggio, tutti i pezzi di ricambio, la riparazione dei guasti attribuibili all'apparecchio, il servizio di manutenzione (esclusi gli aggiornamenti del software, ad esempio per il software del driver), il tempo di viaggio e il tempo dedicato al lavoro. I costi per l'eliminazione di altri guasti vengono addebitati al Cliente ai prezzi di listino.

3.4. Se il contratto prevede un accordo di manutenzione per l'acquisto di toner neri e a colori, sarà applicata una copertura superficiale massima del 5%. Una maggiore copertura può comportare costi aggiuntivi.

3.5 Una pagina DIN A4 stampata/copiata corrisponde a un clic di contatore dell'apparecchio. Le scansioni di rete in formato A4 vengono addebitate con un rapporto di 5 a 1 (5 scansioni = 1 clic di contatore), salvo accordi diversi.

#### 4. Obblighi di cooperazione del Cliente

4.1. Il Cliente creerà a proprie spese le condizioni per permettere al Fornitore di installare l'oggetto del contratto.

4.2. Il Cliente dovrà proteggere adeguatamente suoi dati e programmi, prima che il Fornitore inizi qualsiasi tipo di lavoro presso le sue apparecchiature.

4.3. Il Cliente si impegna a non subaffittare il bene oggetto del noleggio, a cambiarne l'ubicazione o a cedere a terzi i diritti derivanti dal presente contratto di noleggio senza il previo assenso scritto del Fornitore.

#### 5. Collaudo

L'oggetto si considera accettato nel momento in cui il Cliente sottoscrive il protocollo di accettazione oppure se utilizza l'apparecchio.

#### 6. Condizioni di pagamento e canone di noleggio

6.1. I servizi prestati o i noleggi sono pagabili al netto 10 giorni dopo la fatturazione. In caso di ritardo nei pagamenti, ci riserviamo il diritto di addebitare gli interessi di mora al tasso usuale nel settore, ma almeno al 5% annuo. Tutte le spese di recupero crediti vanno carico del Cliente inadempiente.

6.2. Se il tasso di interesse essenziale per il finanziamento varia di oltre 0,5% punti rispetto al momento della consegna, il canone di noleggio sarà adeguato al periodo contabile successivo. Come base d'interesse vale il tasso d'interesse di riferimento della BNS, più il 4%. È esclusa una riduzione del canone di noleggio al di sotto del canone fissato contrattualmente.

6.3. I volumi non consumati concordati contrattualmente non potranno essere utilizzati nel periodo successivo e scadranno. In questo caso il Cliente non avrà diritto a rimborsi o simili.

## 7. Durata e risoluzione del contratto di noleggio

7.1. Il contratto è stipulato a tempo determinato e viene automaticamente prorogato per rispettivamente 12 mesi alla scadenza di questo termine fisso, nel caso in cui non venga risolto con un periodo di preavviso di 6 mesi alla scadenza del termine fisso o con un periodo di proroga di un anno.

7.2. Il Fornitore può rescindere il contratto di noleggio per giusta causa in qualsiasi momento con un termine di preavviso di tre giorni e richiedere la restituzione immediata del bene oggetto del noleggio. Una giusta causa ai sensi della presente disposizione sussiste in particolare se;

- a) il Cliente è in ritardo di oltre un mese con i suoi obblighi di pagamento
- B) è stata aperta una procedura fallimentare o concordataria nei confronti del Cliente
- c) il Cliente è stato sottoposto a pignoramento infruttuoso ovvero se si è dichiarato insolvente o se vi sono ragionevoli motivi per ritenere che non sarà in grado di adempiere ai propri obblighi di pagamento. Resta riservato il diritto al risarcimento danni.

7.3. In caso di risoluzione anticipata del contratto, l'acquirente dovrà restituire l'oggetto del noleggio in condizioni adeguate. Inoltre, dovrà porre il Fornitore nella stessa posizione finanziaria in cui si troverebbe se il contratto fosse stato correttamente adempiuto (interesse contrattuale positivo), in particolare:

- a) il Cliente deve il canone di noleggio maturato fino al termine del periodo contrattuale minimo originariamente concordato
- b) il Cliente deve il compenso per le copie effettivamente realizzate e
- c) l'80% della remunerazione stimata per i servizi concordati e non utilizzati entro la fine del periodo contrattuale minimo originariamente concordato o del rispettivo periodo di proroga in corso. La stima viene effettuata sulla base del volume di copie/output finora stampate, tenendo presente che il volume minimo concordato non deve superare per difetto questo valore. In mancanza di entrambe le grandezze, la stima si basa sul volume di copie/output ragionevolmente prevedibile dal Cliente.

## 8. Proprietà del bene oggetto del noleggio

8.1. Il Fornitore o la società finanziaria sarà l'unico proprietario del bene oggetto del noleggio e sarà autorizzato a disporne in via esclusiva. Il Fornitore o la società finanziaria potrà far ispezionare il bene oggetto del noleggio in qualsiasi momento. La proprietà e i crediti possono essere ceduti alla società finanziaria a scopo di rifinanziamento.

8.2. In caso di vendita dell'oggetto del contratto con concessione di credito sull'intero prezzo di acquisto o parte di esso, il Fornitore avrà il diritto (e sarà espressamente autorizzato dall'acquirente) di far iscrivere una riserva di proprietà. Il Cliente si impegna a sostenere il Fornitore nell'iscrizione della riserva di proprietà, qualora ciò si renda necessario.

8.3. Il bene oggetto del noleggio non diventerà né accessorio né parte dell'edificio in cui è installato. Il Fornitore può avvalersi a propria discrezione della possibilità di notificare al locatario dell'immobile commerciale la sua proprietà del bene oggetto del noleggio.

8.4. Il Fornitore ha il diritto di contrassegnare il bene oggetto del noleggio come sua proprietà, apponendo timbri o in qualsivoglia modo analogo. Il Cliente si impegna a mantenere ben leggibile l'impronta del timbro o le caratteristiche che servono a identificare il bene oggetto del noleggio per l'intera durata del contratto.

8.5. In caso di pignoramento, sequestro o immobilizzazione del bene oggetto del noleggio, nonché apertura di una procedura fallimentare, l'acquirente è tenuto a informare sollecitamente il Fornitore e a comunicare all'ufficio esecuzioni e fallimenti competente che il bene oggetto del noleggio è di proprietà del Fornitore. Il Cliente si farà carico di tutte le spese sostenute dal Fornitore per evitare tali attacchi, fintantoché esso non dimostri di non averne colpa.

8.6. Aggiunte, migliorie, ecc. al bene oggetto del noleggio da parte del Cliente richiedono il consenso scritto del Fornitore. In caso di concessione, tutti i componenti o le parti installate diventeranno proprietà del Fornitore, salvo patti contrari. Il Fornitore non è obbligato in alcun momento a farsi carico delle spese risultanti da tali modifiche. Alla fine del rapporto di noleggio, il Cliente è tenuto a ripristinare a proprie spese le condizioni originarie del bene oggetto del noleggio, qualora il Fornitore lo esiga.

## 9. Adeguamento dei prezzi dei clic e dei servizi

9.1. Il Fornitore può adeguare i prezzi dei clic, se nel corso del periodo contrattuale si verifica uno scostamento superiore al 10% relativamente ad almeno una delle variabili rilevanti per il calcolo del prezzo dei clic (copertura superficiale, volume di stampa, proporzione A3).

9.2. Il Fornitore si riserva il diritto di adeguare i prezzi dei servizi all'andamento dei costi all'inizio di un trimestre (ovvero il 1° gennaio, il 1° aprile, il 1° luglio o il 1° ottobre di ogni anno civile). Si impegna inoltre a comunicare al Cliente per iscritto gli aumenti del prezzo dei servizi con almeno un mese di anticipo.

9.3. Se nell'arco di 12 mesi il prezzo dei servizi supera il 6% (IVA esclusa), il Cliente ha il diritto di rescindere anticipatamente il contratto di servizio, indipendentemente dalla

durata concordata, dandone comunicazione scritta entro trenta (30) giorni dal ricevimento dell'avviso di aumento del prezzo alla fine del mese successivo.

9.4. Oltre ai prezzi dei servizi concordati, al termine del periodo di proroga verrà addebitato un'ulteriore spettanza mensile fissa per macchina. La spettanza viene calcolata in base all'attuale prezzario del Fornitore e aumenta di anno in anno fino al termine del contratto.

## 10. Restituzione delle apparecchiature noleggiate od acquistate

10.1. Il Cliente è tenuto a restituire l'apparecchio in condizioni adeguate subito dopo la risoluzione del contratto ossia consentire al Fornitore l'accesso all'apparecchio stesso, al fine di smontarlo a regola d'arte e portarlo via. Lo smontaggio e il trasporto di ritorno a uno degli indirizzi stabiliti dal Fornitore vanno a carico del Cliente.

## 11. Sicurezza dei dati / Cancellazione dei dati

Il Cliente è responsabile personalmente dei propri dati. Il Fornitore non risponde per la perdita o il danneggiamento dei dati. Altresì dicasi per lo smontaggio di componenti di proprietà del Cliente non soggetti a manutenzione. Se il Fornitore viene incaricato di ritirare l'apparecchio presso la sede del Cliente, i dati memorizzati sull'apparecchio dovranno essere cancellati dal cliente stesso. Prima di restituire l'apparecchio al Fornitore - indipendentemente dal motivo - il Cliente dovrà cancellare i dati, soprattutto i dati personali ai sensi della legge sulla tutela dei dati personali. Il Fornitore offre la cancellazione o la rimozione dei dati e la consegna dell'hard disk al Cliente dietro pagamento delle tariffe correnti. Se al momento della restituzione i dati del Cliente sono ancora presenti sul dispositivo, il Fornitore ha il diritto, ma non l'obbligo, di cancellarli o di farli cancellare autonomamente e di addebitare al Cliente i costi da ciò derivanti. Si declina qualsiasi responsabilità per la cancellazione completa e/o l'assunzione/trasferimento di eventuali obblighi del Cliente ai sensi delle leggi sulla tutela dei dati personali pertinenti a seguito di qualsiasi rimozione/cancellazione dei dati effettuata dal Fornitore. Il Cliente è e

rimane responsabile dei dati contenuti nell'apparecchio. Il Fornitore può cedere a terzi le apparecchiature restituite dal Cliente.

## 12. Responsabilità

12.1. Durante il periodo di noleggio, il Cliente risponderà di tutti i danni causati in qualsivoglia modo da o al bene oggetto del noleggio, in particolare anche dei danni causati casualmente oppure dalla perdita o dallo smarrimento del bene oggetto del noleggio. Il Cliente si impegna ad assicurare adeguatamente il bene oggetto del noleggio.

12.2. Il Fornitore risponde unicamente dei danni arrecati intenzionalmente o per grave negligenza nel corso dei servizi da esso forniti. La responsabilità del Fornitore ai sensi del presente contratto si limita all'importo maggiore di 50.000 franchi svizzeri e al valore del contratto. È esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni indiretti o consequenziali, quali mancato profitto, risparmi non realizzati, rivendicazioni di terzi oppure per danni dovuti a un guasto dell'apparecchio o della rete o danni causati da un vizio ovvero per le spese di recupero o ripristino di dati e programmi distrutti o danneggiati, nella misura consentita dalla legge.

12.3. Se i guasti o i danni sono causati da interventi impropri da parte del Cliente o di terzi oppure dall'influsso di software o prodotti di terzi oppure da modifiche apportate al software o alla rete da parte del Cliente, il Fornitore assisterà il Cliente - dietro esclusione di ogni responsabilità - nell'ambito delle sue possibilità e fatturerà i suoi servizi a seconda della complessità.

12.4. In caso di acquisto, la garanzia legale per eventuali difetti all'hardware a seguito dell'installazione dei prodotti verrà assunta dal Fornitore. La garanzia copre esclusivamente la riparazione o la sostituzione gratuita di parti o materiali difettosi, ad esclusione dei componenti soggetti a usura o dei materiali di consumo. Per i prodotti

software e i prodotti di rete definiti, il Fornitore cede al Cliente qualsiasi diritto di garanzia nei confronti del produttore, ad esclusione della propria garanzia.

## 13. Disposizioni finali

13.1. Tutti i prezzi si intendono al netto dell'IVA.

13.2. Il rapporto contrattuale tra le parti è soggetto esclusivamente al diritto svizzero. Qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti sarà devoluta in via esclusiva al foro di Zurigo.

13.3 Informazioni sulla gestione degli ordini e dei pagamenti possono essere inoltrate all'Associazione svizzera Creditreform Gen.

13.4. Le presenti condizioni possono essere periodicamente modificate o aggiornate senza preavviso. Sul Sito Web pubblicheremo un elenco archiviato delle versioni precedenti delle presenti condizioni, in modo che possiate accedere sempre alle condizioni per voi vigenti in un dato momento.

13.5. Ogni volta che ordinerete prodotti o servizi presso la nostra azienda, la versione attuale delle Condizioni generali di contratto pubblicata sul nostro sito web al momento dell'invio dell'ordine sarà la versione applicata al contratto stipulato tra il Cliente e il Fornitore.

13.6. Le presenti Condizioni generali di contratto definiscono le condizioni scritte del contratto stipulato con Toshiba Tec Switzerland AG per l'acquisto di prodotti e/o servizi. Qualora un capoverso o una parte delle presenti Condizioni generali di contratto siano ritenuti illegali, non validi o inapplicabili, rimangono intatte l'efficacia e l'obbligatorietà delle restanti disposizioni.

CGC aprile 2023

## Contratto di manutenzione

### 1. Oggetto del contratto

Con questo accordo, Toshiba Tec Switzerland AG, (di seguito denominata Fornitore), fornirà i servizi di manutenzione e assistenza descritti di seguito per il suddetto prodotto (hardware e software), vale a dire il ripristino dell'operatività mediante la riparazione, la sostituzione di parti difettose o la fornitura di patch software, fintantoché siano disponibili dal produttore del software.

### 2. Volume di servizi

2.1. Durante il periodo di reperibilità (giorni feriali dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00), il Fornitore accetta segnalazioni di guasto pervenute per iscritto, per telefono o tramite e-mail. I servizi di manutenzione vengono eseguiti da un tecnico appositamente istruito.

2.2. Il contratto di manutenzione comprende l'eliminazione dei guasti volta al ripristino dell'operatività delle apparecchiature fornite dal Fornitore, a condizione che tali difetti non siano stati causati da fattori esterni, errori di funzionamento o modifiche apportate dal Cliente stesso. Nell'ambito dei lavori di manutenzione, il Fornitore può sostituire parti, apportare modifiche tecniche o sostituire le apparecchiature con altri apparecchi equivalenti dal punto di vista funzionale. Le parti sostituite diventeranno di proprietà del Fornitore senza alcun risarcimento. I guasti causati dall'uso di accessori, materiali di consumo, parti di ricambio e componenti soggetti a usura di terzi (cioè non originali) non sono coperti dal contratto di manutenzione.

2.3. Non sussiste alcun diritto all'eliminazione dei difetti da parte del Fornitore se e nella misura in cui questi possono essere limitati o eliminati utilizzando le istruzioni d'uso. Se si presentano guasti non eliminabili con l'aiuto delle istruzioni d'uso, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere i problemi direttamente al telefono, dando istruzioni al Cliente. Il

contratto di manutenzione comprende inoltre supporto telefonico e - se disponibile - il servizio di assistenza remota e, qualora il problema dovesse persistere, l'intervento presso la sede del prodotto in Svizzera o nel Principato del Liechtenstein.

2.4. I servizi di manutenzione consentono di mantenere il software del Fornitore in questione in condizioni idonee all'uso previsto. Se il fornitore ha fornito software di terzi, la manutenzione si baserà sulle disposizioni del produttore terzo o sarà effettuata dal produttore terzo stesso.

2.5. I seguenti servizi di assistenza non sono inclusi: l'eliminazione di errori dal software nel luogo in cui è stato installato, la consulenza e l'assistenza per versioni modificate o non standardizzate del software, le spese di localizzazione degli errori nell'ambito di sistemi o software connessi - fintantoché la causa non sia da attribuire al Fornitore - l'assistenza per l'eliminazione di guasti causati da interventi da parte di terzi o del Cliente e la fornitura di nuove versioni o release (che non servono a eliminare gli errori).

2.6. Sono inoltre escluse le riparazioni di danni verificatisi in virtù di un utilizzo improprio o di un backup inadeguato dei dati.

2.7. Se non viene stipulato un contratto di manutenzione subito dopo all'acquisto del prodotto, il Fornitore effettuerà in ogni caso un'ispezione iniziale, che sarà messa in conto al Cliente in base alle tariffe applicabili in quel momento.

2.8. Il Fornitore deve eseguire i lavori di manutenzione con la dovuta diligenza e si farà carico di qualsiasi ritocco in caso di negligenza. Sono esclusi ulteriori pretese risultanti dai lavori di manutenzione. In particolare, si applicano le disposizioni del comma 9.2 e 9.4 delle Condizioni generali di contratto (CGC) del Fornitore.

### 3. Obblighi di cooperazione del Cliente

3.1. Prima che il Fornitore inizi i lavori presso la sede del Cliente o sulle apparecchiature del Cliente stesso inviate, il Cliente dovrà aver cura di salvare i suoi dati e programmi su un apposito supporto dati separato.

3.2. Il Cliente deve essere in possesso di un contratto di licenza valido per l'utilizzo del software.

3.3. Il Cliente si impegna a utilizzare il software modificato o integrato dal Fornitore mediante workaround, patch o release e a utilizzarlo conformemente ai termini e alle condizioni applicabili della licenza software. I software che non corrispondono più alla versione o allo stato di rilascio vengono solitamente mantenuti dal Fornitore fino all'arrivo dell'applicazione successiva.

### 4. Luogo d'adempimento.

Nei prodotti con manutenzione "on-site", i guasti all'hardware vengono rimossi presso il luogo di installazione del Cliente. Nei prodotti riportanti il contrassegno "bring-in", la manutenzione dovrà essere effettuata presso il centro di riparazione designato del fornitore. In questo caso tutti i trasporti andranno a carico e a rischio del Cliente.

### 5. Canone di manutenzione

5.1. A seconda del tipo di prodotto, il canone di manutenzione viene fatturato (a) annualmente in anticipo o (b) dopo aver effettuato la lettura del contatore registrato per la fatturazione, e deve essere corrisposto entro 10 giorni netti. In caso di ritardo nei pagamenti, il Fornitore avrà il diritto di interrompere i servizi e di applicare gli interessi di mora al tasso usuale nel settore, ma almeno del 5% all'anno.

5.2. I valori letti sul contatore necessari alla fatturazione dei servizi devono essere determinati dal Cliente e

trasmessi spontaneamente al Fornitore in formato digitale tramite il portale Internet (portale clienti) entro e non oltre il 25° giorno del mese del periodo di fatturazione.

Ai fini della registrazione automatica e della trasmissione digitale, il Fornitore offre prodotti software per la registrazione automatica e la trasmissione digitale dei valori letti sui contatori, che possono essere utilizzati dal Cliente dietro pagamento.

5.3. Se il Cliente si rifiuta di partecipare a una procedura di raccolta elettronica e trasmissione dei valori letti sui contatori, per ogni apparecchio saranno applicati dei diritti amministrativi.

5.4. Se il rapporto di lettura del contatore non perviene o se perviene in ritardo, il Fornitore sarà autorizzato a prendere per base la prestazione media degli ultimi due periodi di fatturazione o effettuare lui stesso la lettura del contatore. Le spese aggiuntive da ciò derivanti saranno fatturate annualmente per ciascun apparecchio. La differenza sarà addebitata dopo aver preso atto del consumo effettivo rilevato sul contatore.

5.5. Per la consegna dei materiali di consumo verrà applicata la tariffa postale in vigore.

5.6. Le copie di prova effettuate durante i lavori di riparazione e manutenzione sono già incluse nel canone di manutenzione e vanno a carico del Cliente.

5.7. Se si stampa/scansiona in modalità automatica, può succedere che una stampa percepita come pagina in bianco e nero venga considerata dal sistema come una pagina a colori. Le pagine a colori risultanti dall'impostazione in modalità automatica effettuata dal cliente e conteggiate come tali vanno a carico di quest'ultimo.

## 6. Durata contrattuale

Il contratto di manutenzione viene stipulato per un periodo definito o indeterminato e può essere risolto da ciascuna delle parti con un preavviso di 3 mesi, e comunque - per la prima volta - solo dopo i primi 12 mesi dalla sua stipula. Al termine della scadenza, il contratto si

rinnova automaticamente di un altro anno, salvo la disdetta di una delle due parti. Tuttavia, la durata massima è di 7 anni dall'installazione iniziale.

## 7. Esclusione della manutenzione

7.1. L'esecuzione dei lavori di manutenzione e di assistenza concordati dipende in modo determinante dalla disponibilità dei pezzi di ricambio. Il Fornitore può pertanto fornire i servizi concordati contrattualmente solo per il periodo in cui i pezzi di ricambio sono disponibili a magazzino presso il produttore. Se i pezzi di ricambio per l'apparecchio interessato non sono più disponibili presso il produttore, il Fornitore potrà rescindere il contratto parzialmente o interamente senza preavviso.

7.2. Altresì dicasi se i costi di manutenzione e assistenza superano l'attuale valore di mercato dell'apparecchio. Dalla rescissione il Committente non può rivendicare nessun risarcimento danni né richieste prestazionali di alcun genere.

## 8. Disposizioni finali

8.1. Eventuali diversi accordi e/o accordi supplementari al presente contratto di manutenzione richiedono necessariamente l'esplicito consenso scritto.

8.2. Per il resto, valgono le Condizioni generali di contratto (CGC) del Fornitore, versione aprile 2023.