

Disposizioni - Expert Services

Le presenti condizioni di Expert Services (le "Disposizioni") si applicano in aggiunta alle "Condizioni generali" di SKIDATA e, in caso di conflitto, prevalgono su di esse.

1. Oggetto del contratto

- 1.1.** Il committente utilizza prodotti (hardware e/o software) di SKIDATA (prodotti SKIDATA) che il committente acquista o ha acquistato in base a disposizioni separate. Per questi prodotti SKIDATA fornisce servizi (Expert Services) sulla base delle presenti disposizioni e del contratto Expert Services nell'ambito della portata scelta dal committente.
- 1.2.** SKIDATA fornisce i Servizi Expert solo per i prodotti SKIDATA indicati nel Contratto di Servizi Expert e non per prodotti di terzi, salvo diversamente concordato in modo esplicito. Se il Committente acquista altri prodotti SKIDATA, questi saranno inclusi nei Servizi Expert solo nella misura in cui ciò sia stato espressamente concordato e inserito nel Contratto di Servizi Expert.
- 1.3.** Se un sistema contiene componenti che non sono coperti dalla garanzia, SKIDATA si riserva il diritto di effettuare una riparazione a pagamento del sistema prima di stipulare un contratto per i servizi di assistenza tecnica.
- 1.4.** Il Mobility Suite Subscription (MSS) comprende i moduli Expert Services Upgrade.Care-EXTENDED e Maintenance.Care-PREMIUM come servizi DSD automatizzati (Digital Software Delivery). SKIDATA fornisce questi servizi come descritto nella descrizione delle prestazioni del contratto MSS.

2. Luogo di prestazione

- 2.1.** SKIDATA fornisce i servizi di assistenza tecnica in loco o tramite manutenzione remota, a seconda delle necessità e in conformità con le presenti disposizioni. Ciò non pregiudica in alcun modo il luogo di adempimento stabilito nelle disposizioni generali.
- 2.2.** I servizi vengono forniti in loco all'indirizzo indicato nel contratto Expert Services (luogo di intervento). In caso di modifiche al luogo di intervento senza l'esplicito consenso di SKIDATA, SKIDATA è esonerata dalla fornitura del servizio, ma il committente non è esonerato dal proprio obbligo di pagamento.
- 2.3.** In caso di modifica del luogo di utilizzo, SKIDATA si riserva il diritto di adeguare il corrispettivo del servizio in misura adeguata, ad esempio per tenere conto dei nuovi percorsi, o di recedere dal presente contratto di servizio con effetto immediato.

3. Obbligo di collaborazione del committente

- 3.1.** Il committente si impegna,
- a) Supportare SKIDATA nel miglior modo possibile nella fornitura dei servizi di consulenza e creare i presupposti tecnici necessari per la fornitura dei servizi. In particolare, il committente è tenuto a fornire a SKIDATA le informazioni necessarie e richieste e a consentire l'accesso a tutte le reti, banche dati, programmi, dispositivi e servizi di terzi, nella misura in cui questi possano essere utili per la risoluzione dei problemi;
 - b) mettere a disposizione, nella misura necessaria, quei collaboratori che possono essere d'aiuto nella fornitura dei Servizi di consulenza o che sono espressamente richiesti da SKIDATA. Tali collaboratori devono fornire a SKIDATA il supporto necessario;
 - c) stabilire contatti con terzi, nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione dei Servizi di consulenza o espressamente richiesto da SKIDATA, e provvedere alle comunicazioni necessarie o assistere SKIDATA in tal senso;
 - d) per quanto possibile e previsto, eseguire un backup regolare e corretto dei dati. Tale obbligo si estende sia al backup generale dei dati nella misura consueta nel settore, sia al backup speciale dei dati presenti su computer o server prima della fornitura dei servizi;
 - e) fatta salva la presente disposizione, provvedere alla manutenzione, alla riparazione e alla pulizia delle apparecchiature, compresa la sostituzione di pezzi di ricambio, parti soggette a usura e componenti meccanici. Tali lavori devono essere eseguiti regolarmente e preventivamente secondo le specifiche fornite da SKIDATA, nonché in conformità con eventuali informazioni formative, manuali, istruzioni di manutenzione o informazioni simili;
 - f) procurarsi a proprie spese i requisiti di sistema necessari per la fornitura dei Servizi di consulenza o l'ambiente operativo necessario e mantenerli funzionanti. Qualora il Committente rifiuti i Servizi di consulenza su software o hardware forniti da SKIDATA, il Committente perde ogni diritto di garanzia sui prodotti SKIDATA in questione;
 - g) fornire a SKIDATA le chiavi delle attrezzature, l'uso dell'elettricità, dei servizi igienici e, in generale, un ambiente di lavoro sicuro.
- 3.2.** Questi obblighi di collaborazione si applicano in aggiunta agli obblighi di collaborazione del committente che devono essere adempiuti nell'ambito dei singoli servizi.
- 3.3.** Tutti i costi aggiuntivi sostenuti da SKIDATA per il mancato rispetto delle presenti disposizioni nella fornitura dei servizi saranno addebitati separatamente al committente alle condizioni vigenti.

4. Prestazioni individuali non incluse nel contratto

4.1. I servizi individuali sono servizi che non rientrano nei servizi definiti nel contratto Expert Service e che vengono concordati separatamente per iscritto tra SKIDATA e il committente nell'ambito delle presenti disposizioni o in altro luogo.

4.2. Si applicano in ogni caso le disposizioni generali di SKIDATA; le disposizioni relative al servizio qui contenute devono essere applicate per analogia.

4.3. I seguenti servizi saranno fatturati separatamente da SKIDATA alle condizioni attualmente in vigore:

- a) Accessori e materiali di consumo (biglietti, batterie, UPS, lampade, dispositivi di produttori terzi);
- b) Il primo controllo e le riparazioni che si rivelano necessarie al momento dell'assunzione della manutenzione di un impianto già in funzione;
- c) Costi conseguenti all'utilizzo di materiali di consumo (in particolare biglietti), accessori, pezzi di ricambio, detergenti, moduli o altre apparecchiature non approvati o raccomandati dal produttore;
- d) Eliminazione di guasti e danni non causati da naturale usura, ma da uso improprio, errata manipolazione, negligenza, mancato rispetto delle condizioni ambientali richieste dal produttore (clima, sporcizia, alimentazione ecc.), incendio, esplosione, allagamento, sovratensione ecc.;
- e) Riparazione di difetti preesistenti;
- f) Tempi di attesa non imputabili a SKIDATA;
- g) Modifiche tecniche, integrazioni e rimontaggi;
- h) Prestazioni al di fuori degli orari concordati contrattualmente nel modulo Hotline.Care;
- i) Assistenza locale per aggiornamenti o upgrade software al di fuori dei servizi definiti nei moduli Maintenance.Care e Upgrade.Care;
- j) Salvataggio/backup dei dati di lavoro;
- k) Costi di sostituzione/riparazione/aggiornamento di dispositivi di controllo banconote, terminali per carte di credito e periferiche (tastiere);
- l) Costi di sostituzione/riparazione di parti soggette a usura, quali ad esempio testina di stampa termica, scanner di codici a barre ecc. (elenco non esaustivo);
- m) Aggiornamenti hardware e software resi necessari da specifiche di terzi (ad es. società di carte di credito, Microsoft);
- n) Riparazioni dell'alloggiamento o riparazione di danni alla verniciatura (atti vandalici);
- o) Riparazione e ripristino di banche dati;
- p) Materie classiche relative alla gestione, come ad esempio eliminazione degli ingorghi di biglietti, ricarica dei biglietti, svuotamento delle casse ecc. (elenco non esaustivo);

5. Modulo Hotline.Care

5.1. Il modulo Hotline.Care definisce la disponibilità del servizio di assistenza telefonica locale. La gamma dettagliata dei servizi è descritta nell'allegato al contratto di assistenza tecnica.

5.2. Il servizio di assistenza telefonica istituito da SKIDATA è raggiungibile esclusivamente al numero di telefono e all'indirizzo e-mail indicati nel contratto di assistenza tecnica. SKIDATA si riserva il diritto di gestire autonomamente tale servizio di assistenza telefonica o di affidarne la gestione a un subappaltatore. Il contatto tramite canali diversi da quelli indicati (numero di telefono e indirizzo e-mail) non obbliga SKIDATA ad adempiere agli obblighi previsti dal presente accordo, in particolare a fornire servizi nell'ambito dell'assistenza telefonica e della risoluzione dei guasti, e non comporta alcun obbligo di risposta o di risoluzione dei guasti entro determinati termini.

5.3. La hotline non deve essere utilizzata per scopi didattici e formativi.

5.4. La hotline può essere utilizzata solo dai dipendenti del committente che hanno ricevuto una formazione sull'uso del sistema SKIDATA.

5.5. Su richiesta di SKIDATA, il committente o i suoi collaboratori devono comunicare i dati di contatto dettagliati di una persona di riferimento da contattare nei singoli casi, al fine di garantire a SKIDATA la reperibilità del committente o dei suoi collaboratori, nella misura necessaria per la risoluzione dei guasti.

6. Modulo Prioritization.Care

6.1. Il modulo Prioritization.Care definisce i tempi di priorità per gli interventi di assistenza reattivi. La gamma dettagliata dei servizi è descritta nell'appendice del contratto di assistenza Expert Service.

6.2. SKIDATA si impegna a rispettare i tempi di priorità descritti nell'allegato al contratto di assistenza tecnica. Questi si basano sulla classificazione dei guasti effettuata da SKIDATA sulla base della descrizione fornita dal committente.

6.3. Nel corso della risoluzione dell'errore, se le caratteristiche corrispondenti sono applicabili, l'errore può essere classificato in un'altra classe di errore meno critica, per la quale si applica il tempo di reazione o di risoluzione dell'errore corrispondentemente più lungo.

6.4. Il committente concede a SKIDATA il diritto e supporta SKIDATA nell'accesso online agli impianti del committente tramite strumenti di manutenzione remota, al fine di risolvere eventuali problemi e fornire assistenza.

7. Modulo Troubleshooting.Care

- 7.1.** Il modulo "Troubleshooting.Care" definisce la copertura dei costi per la risoluzione dei guasti sia tramite assistenza remota che tramite assistenza in loco, nonché le relative spese di viaggio come importo forfettario.
- 7.2.** Se gli interventi di riparazione non sono compresi nel costo del servizio, le ore di lavoro e i costi di manodopera saranno fatturati in base al tempo impiegato e al materiale utilizzato, secondo i listini prezzi SKIDATA in vigore.
- 7.3.** SKIDATA si impegna a fornire solo i servizi di assistenza definiti nelle descrizioni delle prestazioni per la risoluzione dei problemi e in conformità con il modulo concordato "Troubleshooting.Care".
- 7.4.** SKIDATA si riserva il diritto di eseguire la riparazione degli errori tramite manutenzione remota, ove possibile.
- 7.5.** Die Abrechnung und Behandlung der für die Fehlerbehebung erforderlichen Ersatz- und Verschleisssteile erfolgt gemäss dem Modul „SpareParts.Care“.

8. Modulo Maintenance.Care

- 8.1.** Il modulo Maintenance.Care definisce l'entità dei servizi e la frequenza della manutenzione preventiva. L'entità dettagliata dei servizi è descritta nell'allegato al contratto Expert Service.
- 8.2.** Il committente riconosce e accetta che gli interventi di manutenzione vengano eseguiti solo durante il normale orario di lavoro di SKIDATA ("normale orario di lavoro"). Il committente riconosce inoltre che il normale orario di lavoro non include i giorni festivi e che pertanto i servizi di manutenzione di SKIDATA non vengono forniti in quei giorni e in altri giorni e orari che non rientrano nel normale orario di lavoro.
- 8.3.** Poiché i pezzi soggetti a usura e di ricambio non sono inclusi nella manutenzione, il loro costo viene addebitato in base al modulo SpareParts.Care.
- 8.4.** Il modulo Maintenance.Care comprende esclusivamente servizi di manutenzione preventiva e non servizi di manutenzione reattiva (risoluzione dei guasti).
- 8.5.** La data esatta della manutenzione hardware viene fissata con adeguato anticipo di comune accordo tra il committente e SKIDATA, tenendo conto dei legittimi interessi di entrambe le parti.
- 8.6.** Se non è stato concordato alcun rimborso spese forfettario, il committente si fa carico delle spese di viaggio o di trasferta dei collaboratori SKIDATA nella misura effettivamente sostenuta.
- 8.7.** Nell'ambito della manutenzione del software, il committente riceve gli aggiornamenti attuali per il software SKIDATA compreso nei servizi, nella misura in cui tali aggiornamenti siano stati realizzati da SKIDATA. Gli aggiornamenti ai sensi delle presenti disposizioni comprendono modifiche minime al software esistente, volte all'eliminazione di errori del software (bug) e a piccoli miglioramenti. Tutti gli aggiornamenti forniti sono soggetti alle stesse condizioni relative al software e alla licenza del software originale nella versione attualmente in vigore.
- 8.8.** Gli aggiornamenti vengono creati da SKIDATA in base a requisiti legali o tecnici e a propria discrezione. Tuttavia, non sussiste alcun diritto alla creazione e alla pubblicazione di aggiornamenti da parte di SKIDATA. SKIDATA si riserva il diritto di determinare autonomamente il contenuto e la data di rilascio degli aggiornamenti.
- 8.9.** SKIDATA si riserva il diritto di determinare in quale ambiente operativo possono essere utilizzati gli aggiornamenti e, se necessario, di modificare i requisiti di sistema per gli aggiornamenti, compresi i requisiti hardware e software. La modifica dei requisiti di sistema o dell'ambiente operativo degli aggiornamenti è generalmente necessaria nell'ambito dell'adeguamento ai progressi tecnologici, al fine di mantenere aggiornato il software SKIDATA. Il committente è responsabile della creazione dei requisiti di sistema necessari per l'installazione e l'utilizzo degli aggiornamenti. Se il committente non adempie a tale compito, SKIDATA non garantisce la funzionalità del software.
- 8.10.** La creazione e la pubblicazione di aggiornamenti per un determinato software non saranno più disponibili a partire dalla data di cessazione della commercializzazione del rispettivo prodotto SKIDATA.
- 8.11.** La manutenzione del software può essere fornita solo per la versione attuale e le due versioni precedenti.

9. Modulo Upgrade.Care

- 9.1.** Il modulo "Upgrade.Care" definisce i servizi di assistenza forniti da SKIDATA in relazione all'installazione di aggiornamenti sul software e sull'hardware SKIDATA. Ai sensi delle presenti disposizioni, per aggiornamenti si intende il passaggio da una "versione principale" alla successiva. Un aggiornamento contiene solitamente nuove funzioni importanti e miglioramenti fondamentali che ampliano la funzionalità del software o dell'hardware. La gamma dettagliata dei servizi è descritta nell'allegato al contratto di assistenza tecnica.
- 9.2.** Al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema del committente, SKIDATA verificherà e testerà accuratamente gli aggiornamenti prima dell'installazione. Dopo l'installazione, SKIDATA si assicurerà che il sistema del committente sia in perfette condizioni prima della messa in funzione.
- 9.3.** Gli aggiornamenti software vengono forniti o resi disponibili in formato elettronico. Il modulo "Upgrade.Care" include un aggiornamento solo per quelle funzioni e quei moduli software per i quali il cliente ha acquistato una licenza software. Gli aggiornamenti vengono installati solo nelle sedi e sui dispositivi indicati nel contratto di assistenza Expert Service.
- 9.4.** Gli aggiornamenti possono modificare i requisiti di sistema e può essere necessario che il committente installi gli aggiornamenti precedenti, i componenti di terze parti e/o hardware aggiuntivo o modificato. I relativi prodotti e servizi non sono inclusi nel modulo Upgrade.Care e i relativi costi sono a carico del committente.

9.5. I ricambi e le parti soggette a usura necessari per l'installazione di un aggiornamento non sono inclusi nel modulo Upgrade.Care. Il costo dei ricambi e delle parti soggette a usura necessari viene addebitato in base all'opzione selezionata nel modulo SpareParts.Care.

9.6. Dopo la cessazione della produzione di un determinato prodotto SKIDATA, SKIDATA non è più tenuta a fornire aggiornamenti per il prodotto in questione.

10. Modulo Protect.Care

10.1. Il modulo Protect.Care definisce i servizi di assistenza e l'utilizzo del software antivirus di McAfee o di un fornitore equivalente ("software antivirus"). L'ambito dettagliato dei servizi è descritto nell'allegato al contratto di assistenza tecnica.

10.2. Il contratto di licenza con l'utente finale di McAfee (il "CLUF") relativo al software antivirus è vincolante per il committente. Il committente si impegna pertanto a rispettare il CLUF, che viene modificato periodicamente da McAfee. Il CLUF attuale può essere scaricato al link www.mcafee.com/eula.

10.3. SKIDATA fornisce la seguente garanzia per il software antivirus:

- a) SKIDATA fornisce in ogni caso una garanzia per il software antivirus solo nella misura in cui anche McAfee fornisce una garanzia.
- b) SKIDATA non garantisce in alcun caso l'assenza di errori e malfunzionamenti del software antivirus derivanti da un uso improprio, un'installazione errata, un utilizzo scorretto, una condotta negligente o un incidente. SKIDATA non garantisce al committente che il software antivirus protegga da tutte le minacce alla sicurezza esistenti (ad es. a causa di danni intenzionali causati da terzi). SKIDATA non garantisce inoltre che, nonostante l'installazione del software antivirus, non possano verificarsi errori di funzionamento causati da virus, worm informatici o altri codici dannosi.
- c) Se il committente rileva malfunzionamenti o errori nel software antivirus, è tenuto a comunicarlo immediatamente per iscritto a SKIDATA. SKIDATA si impegna, nell'ambito della garanzia, a compiere ogni sforzo economicamente ragionevole per eliminare o far eliminare tali errori e malfunzionamenti nel più breve tempo possibile. SKIDATA non garantisce tuttavia che tutti i malfunzionamenti e gli errori vengano eliminati.
- d) Il software antivirus non è stato sviluppato per l'uso in aree ad alto rischio. L'utilizzo del software antivirus in un'area ad alto rischio è quindi a rischio e pericolo del cliente. Inoltre, SKIDATA declina ogni responsabilità per l'uso in aree ad alto rischio. Il committente rinuncia nei confronti di SKIDATA e McAfee a qualsiasi pretesa relativa all'utilizzo del software antivirus in un'area ad alto rischio.

10.4. L'utilizzo del software antivirus è soggetto alle seguenti limitazioni di responsabilità:

- a) SKIDATA è responsabile per il software antivirus solo nella misura in cui lo è anche McAfee. SKIDATA non è in alcun caso responsabile per danni indiretti, danni consequenziali, mancato guadagno, perdita di utilizzo, perdita o danneggiamento di dati o interruzione dell'attività commerciale, anche se SKIDATA è stata informata della possibilità di tali danni. SKIDATA non è responsabile per dichiarazioni o garanzie fornite dal cliente a terzi.
- b) La responsabilità complessiva di SKIDATA è limitata all'importo dei pagamenti effettuati dal committente a SKIDATA nell'ambito del modulo SKIDATA Protect.Care negli ultimi 6 (sei) mesi prima della presentazione di un reclamo, indipendentemente dal fatto che si tratti di un reclamo contrattuale o extracontrattuale.

10.5. L'utilizzo del software antivirus è soggetto alle seguenti disposizioni in materia di protezione dei dati:

- a) SKIDATA e McAfee hanno il diritto di elaborare e trasmettere i dati personali e tecnici del committente nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione del contratto, per scopi di fatturazione e per la fornitura delle funzionalità software, dei servizi di assistenza e supporto e degli aggiornamenti concordati contrattualmente. SKIDATA e McAfee hanno il diritto di trasmettere tali dati ad aziende affiliate o a terzi incaricati del trattamento dei dati di SKIDATA o McAfee, nella misura in cui ciò sia necessario per la fornitura dei servizi.
- b) Con l'inizio dell'utilizzo del software antivirus, il committente accetta espressamente l'informativa sulla privacy di McAfee (McAfee Privacy Policy). È possibile scaricarlo al link <https://www.mcafee.com/de-de/consumer-support/policy/legal.html>.

10.6. Qualora il software antivirus violi diritti d'autore, diritti di marchio o brevetti di terzi, SKIDATA si adopererà affinché McAfee tenga indenne e manlevi il committente da qualsiasi responsabilità in merito. Ciò vale tuttavia solo a condizione che il committente, una volta venuto a conoscenza della violazione dei diritti di terzi, ne informi immediatamente SKIDATA. Il committente si impegna a tenere indenne e manlevare SKIDATA e/o McAfee da qualsiasi rivendicazione di terzi di cui il committente sia responsabile.

10.7. Il processo di fine vita del software antivirus è specificato da McAfee. SKIDATA si riserva il diritto di trasferire tali specifiche al cliente e il cliente accetta di essere vincolato a tali specifiche.

11. Modulo SpareParts.Care

11.1. Il modulo SpareParts.Care definisce la fatturazione opzionale dei costi per la sostituzione anticipata, i dispositivi in prestito, i pezzi di ricambio e la riparazione centralizzata dei componenti per garantire il corretto funzionamento del sistema SKIDATA in un importo forfettario.

11.2. Per ricambi (spare part) si intendono i componenti che sostituiscono le parti difettose di un prodotto SKIDATA. Per parti soggette a usura (Wear Part) si intendono i ricambi che sostituiscono le parti di un sistema che si guastano a causa dell'usura. L'usura è la progressiva perdita di materiale di un corpo solido causata da fattori meccanici

(sfregamento, rotolamento, urti, graffi, sollecitazioni chimiche o termiche, ecc. Per pezzo di riparazione (Refurbished Part) si intendono i pezzi di ricambio che vengono riportati al loro stato funzionale originale tramite riparazione. I pezzi di riparazione sono disponibili tramite procedura di sostituzione (pezzo difettoso contro pezzo di riparazione).

11.3. SKIDATA si impegna a fornire i ricambi necessari per la sostituzione delle apparecchiature incluse nel contratto di assistenza tecnica, nonché a eseguire riparazioni su componenti elettrici e meccanici presso la sede di SKIDATA.

11.4. I pezzi di ricambio e soggetti a usura SKIDATA devono essere installati dai tecnici dell'assistenza SKIDATA. Qualsiasi altra procedura deve essere concordata con SKIDATA.

11.5. Ai sensi delle presenti disposizioni, per pezzi di ricambio si intendono i componenti contenuti nel catalogo dei pezzi di ricambio di SKIDATA. Su richiesta, il committente può richiedere in qualsiasi momento la versione aggiornata del catalogo. Non sono coperti dalle presenti disposizioni i materiali di consumo (Consumable Products), come ad esempio nastri a colori o biglietti, nonché parti di alloggiamenti danneggiate da danni meccanici, PC o componenti associati, pallet, supporti e tornelli.

11.6. I pezzi di ricambio forniti da SKIDATA nell'ambito delle presenti disposizioni devono essere funzionanti nella misura necessaria a sostituire la parte da sostituire e possono essere nuovi o revisionati. Il committente non ha tuttavia diritto alla fornitura di pezzi nuovi di fabbrica.

11.7. SKIDATA fornirà pezzi di ricambio fintantoché i pezzi di ricambio/componenti necessari saranno disponibili sul mercato. SKIDATA adeguerà di conseguenza il costo del servizio.

11.8. Il costo del servizio da pagare comprende, tenendo conto delle parti escluse dalle presenti disposizioni, i costi di tutti i pezzi di ricambio.

11.9. L'acquisto di pezzi di ricambio nell'ambito delle presenti disposizioni è escluso se

- le parti difettose o non perfettamente funzionanti siano state danneggiate a causa di atti neglienti o intenzionali del committente o dei suoi collaboratori o a causa di atti simili compiuti da terzi;
- il difetto o il malfunzionamento di parti sia riconducibile a una manutenzione, riparazione e pulizia non corrette degli apparecchi o alla sostituzione non corretta di pezzi di ricambio da parte del committente o dei suoi collaboratori;
- è richiesta la sostituzione di parti a causa di modifiche delle norme o delle raccomandazioni legali o tecniche;
- il committente viola altri obblighi di collaborazione nell'ambito delle presenti disposizioni e delle disposizioni generali.

11.10. Se la sostituzione o l'ordinazione di un pezzo di ricambio avviene in contrasto o al di fuori delle presenti disposizioni, tutti i costi sostenuti saranno addebitati al committente da SKIDATA.

11.11. La sostituzione di un pezzo di ricambio viene effettuata come segue:

- Il presupposto per la fornitura della prestazione da parte di SKIDATA è il verificarsi di un guasto durante il corretto utilizzo. SKIDATA informa il committente che ogni prodotto SKIDATA è registrato presso SKIDATA con un numero di serie. Gli adesivi di garanzia aiutano a determinare il periodo di garanzia. Se questi adesivi vengono rimossi dai prodotti SKIDATA o dai componenti, SKIDATA non può riconoscere alcuna garanzia.
- Per ottenere i ricambi necessari, dopo il verificarsi di un guasto il committente deve inviare i componenti difettosi in un imballaggio adeguato a tali componenti, a proprio rischio e a proprie spese, allegando una descrizione del guasto, all'indirizzo di restituzione di SKIDATA indicato nel contratto di assistenza Expert Service. Una volta ricevuti i componenti, SKIDATA provvederà a ripararli entro 14 (quattordici) giorni e a rispedirli al committente. Se la riparazione non è più possibile, il committente riceverà un altro pezzo di ricambio adeguato entro un periodo di tempo ragionevole.
- Vorbehaltlich einer anderslautenden Vereinbarung erfolgt der Einbau der Ersatzteile auf Gefahr und Rechnung des Auftraggebers durch diesen oder dessen Mitarbeiter selbst.

11.12. Gestione di un anticipo:

- Le presenti disposizioni relative al rimborso anticipato integrano le precedenti disposizioni relative alle modalità di scambio e, in caso di contraddizione, prevalgono su di esse.
- Se viene concordata l'opzione di sostituzione anticipata, la spedizione del pezzo di ricambio avviene dopo un ordine scritto via fax, e-mail o lettera da parte del committente, ma già prima dell'arrivo del pezzo da sostituire.
- La spedizione dei pezzi di ricambio ordinati, purché disponibili a magazzino presso SKIDATA, avverrà entro 3 (tre) giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine da parte di SKIDATA, altrimenti entro un periodo di tempo ragionevole. Per la data di ricevimento dell'ordine fanno fede i normali orari di lavoro di SKIDATA.
- I pezzi di ricambio consegnati al committente devono essere sostituiti entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dei pezzi di ricambio. Se non viene effettuata alcuna sostituzione, il pezzo di ricambio non utilizzato, comprensivo di una descrizione del difetto, deve essere rispedito a SKIDATA a spese e a rischio del committente. Se la restituzione non avviene o non avviene in tempo, il pezzo di ricambio verrà fatturato al prezzo corrente secondo il listino prezzi di SKIDATA. In questo caso si applicano le disposizioni di SKIDATA relative all'acquisto di hardware.

11.13. Spedizione e imballaggio:

- La spedizione dei pezzi di ricambio e la restituzione dei pezzi avviene per posta a spese di chi effettua la spedizione. Se l'installazione dei pezzi di ricambio avviene in base a un accordo diverso, ad esempio in base al modulo Maintenance.Care, da parte dei dipendenti di SKIDATA, SKIDATA ha la facoltà di fornire i pezzi di ricambio nel corso di tale installazione.

- b) Su richiesta scritta del committente, in casi urgenti la spedizione può essere effettuata tramite corriere espresso ferroviario o servizio di corriere. I costi aggiuntivi che ne derivano sono a carico del committente.
- c) La spedizione dei pezzi di ricambio da parte di SKIDATA e la restituzione dei pezzi sostituiti o non utilizzati da parte del committente devono avvenire nell'imballaggio originale o in un altro imballaggio adeguato. L'imballaggio deve essere resistente agli urti e agli strappi; inoltre, devono essere utilizzati sacchetti antistatici o parti in schiuma rigida. Devono essere allegate le bolle di consegna e una descrizione dettagliata dei difetti riscontrati.

11.14. Forfait per pezzi di ricambio:

- a) Il servizio forfait ricambi comprende la riparazione e la sostituzione delle parti difettose. Ciò non vale tuttavia se il difetto è stato causato da atti vandalici, influenze dolose e violente o da un incidente.
- b) Questo servizio presuppone un contratto di manutenzione valido tra il committente e SKIDATA o, se disponibile, un partner SKIDATA e l'utilizzo di biglietti originali SKIDATA e materiale di pulizia.

12. Materiali di pulizia e di consumo

12.1. SKIDATA raccomanda l'uso di materiale di pulizia certificato SKIDATA, in particolare per i dispositivi di codifica. L'uso di materiale di pulizia non raccomandato può causare errori e danni.

12.2. SKIDATA raccomanda l'uso di materiali di consumo SKIDATA (Consumable Products). L'uso di prodotti non raccomandati può causare errori e danni.

13. Altre disposizioni

13.1. Disposizioni contrattuali del committente: Le condizioni commerciali e di acquisto del committente non costituiscono parte integrante del contratto Expert Service.

13.2. Proprietà dei pezzi di ricambio: Se, in base alle presenti disposizioni, i pezzi di ricambio o altre parti vengono sostituiti dal committente o dai suoi collaboratori oppure da SKIDATA o dai suoi collaboratori, i pezzi rimossi dall'apparecchio diventano di proprietà di SKIDATA al momento della loro rimozione. I pezzi appena installati diventano di proprietà di SKIDATA al momento della loro installazione.