Condizioni generali del servizio di assistenza tecnica post vendita

1 Ambito di validità

Le tariffe si applicano per il lavoro eseguito dal nostro personale di assistenza tecnica, o da personale di Centri di Assistenza tecnica autorizzati da ProMinent. Lavori forfettari ed all'estero, nonché i contratti di manutenzione non sono inclusi nelle presenti condizioni e sono soggetti a particolari accordi.

2 La collaborazione del cliente

Il cliente deve sostenere a proprio carico i costi relativi al proprio personale tecnico per l'esecuzione dei lavori. Inoltre, deve adottare tutte le misure di prevenzione e protezione delle persone e dei beni sul luogo di lavoro. Il cliente è obbligato a fornire, a proprie spese, assistenza tecnica, in particolare:

a Mettere a disposizione personale ausiliario. Tale personale deve seguire le istruzioni del personale tecnico ProMinent. ProMinent non assume responsabilità alcuna per l'assistenza ed il personale di assistenza offerto

b Completare tutti i lavori civili e di installazione.

c Mettere a disposizione riscaldamento, illuminazione, corrente elettrica ed acqua, incluse le connessioni necessarie.

d Fornire tutti i dispositivi necessari ed attrezzature pesanti.

e Fornire strutture adeguate di lavaggio, cosi come spazi chiusi ad accesso limitato ai soli autorizzati per il deposito degli strumenti ed indumenti del personale tecnico.

f È obbligo del cliente garantire l'accesso agli automezzi dell'assistenza ProMinent (per es. furgone) in prossimità dei locali in cui deve essere svolto il lavoro di assistenza e, ove non possibile, prevedere una zona di sosta sicura e sorvegliata.

g Trasporto delle attrezzature sul luogo di montaggio, protezione di componenti e materiali da danni di qualsiasi natura.

h Le apparecchiature ProMinent oggetto di manutenzione devono essere facilmente raggiungibili ed accessibili da parte del personale tecnico addetto alla manutenzione, in modo da poter eseguire tutte le operazioni di assistenza e manutenzione in totale sicurezza. Eventuali strutture di accesso alle apparecchiature devono essere di tipo stabile e secondo le leggi e normative vigenti in materia di sicurezza. Nel caso in cui sul luogo di installazione o sul percorso necessario per accedervi vengano richiesti abbigliamento e/o DPI diversi dalla dotazione standard (tuta, guanti, caschetto, scarpe antinfortunistica, occhiali protettivi e cuffie fonoassorbenti), il cliente si impegna a proprie spese a metterli a disposizione dell'assistente tecnico.

i Il cliente deve assicurare che i lavori possano avere inizio subito all'arrivo del personale Service ProMinent senza ritardi e per tutta la durata dell'assistenza fino alla presa in consegna da parte del cliente.

j In ottemperanza al Decreto sulla sicurezza DLgs. 81/08 e Decreto integrativo e correttivo Gazzetta Ufficiale n. 180 del 05 agosto 2009, il cliente è tenuto a fornire alla ProMinent entro 5 giorni dalla data di inizio lavori il proprio DUVRI con evidenziati tutti i rischi specifici del luogo dove il personale ProMinent andrà ad operare. Se questo non sarà inoltrato nel predetto termine, si intenderà che il cliente abbia dichiarato che non esistano i suddetti rischi, pur rimanendo inalterata la responsabilità specifica del cliente stesso in caso di danni a personale o materiale ProMinent.

3 Orario di lavoro

Il normale orario di lavoro è di 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle 12:30 e dalle 14 alle 17:30. Il personale tecnico si adeguerà, per quanto possibile, all'orario di lavoro del committente.

4 Tariffe

Il tariffario per gli interventi service è reso disponibile a seguito di richiesta di quotazione all'indirizzo service-it@prominent.com

5 Tempi di viaggio, preparazione ed attesa

Questi tempi vengono conteggiati come tempo lavorativo normale con un eventuale supplemento straordinario a partire dal completamento dell'ottava ora lavorativa.

6 Supplemento per straordinari, sabato, domenica e festivi

Ore straordinarie a partire dalla nona ora lavorativa per giorno + 25%.

Sabato, domenica e festivi + 100%.

Quantificazione per interventi all'estero su richiesta. I supplementi si applicano a tutte le tariffe. Iva esclusa

7 Subappalto

ProMinent Italiana nell'esecuzione delle attività di manutenzione dell'impianto/i oggetto/i del Contratto potrà concedere a terzi in subappalto parte di dette attività. La scelta dei subappaltatori è riservata a ProMinent Italiana, ma dovrà essere sottoposta alla preventiva accettazione per iscritto del Cliente che potrà escludere quelle ditte che, a proprio insindacabile giudizio, non riterrà di proprio gradimento.

8 Piano generale di prevenzione e di sicurezza

ProMinent Italiana si impegna a concordare con il Cliente il "Piano generale di prevenzione". Tale piano generale di prevenzione sarà redatto sulla base delle informazioni che il Cliente fornirà a ProMinent Italiana, così come previsto dal " D.Lgs. Nr. 81 del 09.04.2008", ferme le responsabilità contrattualmente assunte in materia da ProMinent Italiana.A norma dell'Art. 26 "Obblighi connessi ai Contratti di Appalto o d'opera o di somministrazione" del D.Lgs. Nr. 81 del 09 aprile 2008, ProMinent Italiana resta in attesa di ricevere da parte del Cliente la documentazione specifica (ad es. DUVRI) per poter essere dettagliatamente informata sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui deve andare ad operare.

Nel caso in cui ProMinent Italiana non ricevesse nessuna comunicazione da parte del Cliente, ProMinent si considera autorizzata ad intervenire, considerando nulli i rischi specifici dell'ambiente in cui andrà ad operare.

La mancata ricezione da parte di ProMinent Italiana dei documenti citati relativi ai rischi dell'ambiente di lavoro, comporterà inoltre con la firma del contratto diretta assunzione di responsabilità esclusiva civile e

penale del Cliente per eventuali danni a persone e cose, verificatisi durante il lavoro eseguito da ProMinent e ad esso casualmente riconducibili.

ProMinent Italiana si obbliga nei confronti del Cliente, ad esaminare eventuali rischi ambientali in dipendenza all'esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto ed adottare tutti i provvedimenti di "prevenzione" più opportuni e le cautele necessarie per garantire in ogni momento la sicurezza e la salute dei suoi dipendenti e di quelli del Cliente nonché di terzi.

ProMinent Italiana si obbliga nei confronti del Cliente di evitare nel modo più assoluto l'installazione, sistemazione ed impiego di attrezzi di fortuna di qualsiasi genere, di far osservare al proprio personale tutte le prescrizioni vigenti nel "locale impianto", a mezzo di cartelli e segnali vari, far rispettare al proprio personale il divieto di uso degli attrezzi, utensili ed altro materiale di proprietà del Cliente per l'esecuzione dei lavori in oggetto del Contratto.

Le apparecchiature ProMinent oggetto di manutenzione devono essere facilmente raggiungibili ed accessibili da parte del personale tecnico addetto alla manutenzione, in modo da poter eseguire tutte le operazioni di assistenza e manutenzione in totale sicurezza. Eventuali strutture di accesso alle apparecchiature devono essere di tipo stabile e secondo le leggi e normative vigenti in materia di sicurezza. Nel caso in cui sul luogo di installazione o sul percorso necessario per accedervi vengono richiesti abbigliamento e/o DPI diversi dalla dotazione standard (tuta, guanti, caschetto, scarpe antinfortunistica, occhiali protettivi e cuffie fonoassorbenti), il Cliente si impegna a proprie spese a metterli a disposizione dell'assistente tecnico.

In caso di manutenzione da eseguire in cantiere di lavori in corso, la ProMinent Italiana comunicherà per iscritto al Cliente il proprio POS completo secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/08.

In ogni caso il Cliente è tenuto nella persona del suo supervisore dei lavori, a mettere a disposizione di ProMinent Italiana la raccolta delle norme e regolamenti interni di fabbrica e illustrare i rischi specifici connessi all'ambiente. Devono essere in particolare evidenziati il significato delle varie segnalazioni acustiche e visive, ove esistano, e le situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi in fabbrica, indipendentemente dalle attività manutentive.

9 Smaltimento rifiuti giacenti presso zona di attività manutentiva

Le attività di assistenza tecnica non prevedono da parte di ProMinent Italiana, salvo specifici accordi, la raccolta e il trasporto dei rifiuti (sfusi o in contenitori a rendere) generati da lavorazioni su apparecchiature di proprietà del Cliente presso impianti di gestione dei rifiuti. La caratterizzazione e l'attribuzione del codice CER, nonché la corretta gestione dei rifiuti prodotti da tali attività, sono di conseguenza onere a carico del Cliente.

I tecnici di ProMinent Italiana sono autorizzati ad operare solo su apparecchiature che siano state precedentemente bonificate, in modo tale da non presentare residui di sostanze pericolose. Il cliente attesterà l'avvenuta bonifica e comunicherà la presenza o meno di eventuali sostanze residue, specificandone la natura e la composizione.

In caso contrario, ove possibile e a discrezione del tecnico incaricato, la bonifica verrà effettuata da ProMinent italiana prima di procedere con l'intervento di manutenzione; questa operazione non è compresa nell'intervento a meno che non sia esplicitamente indicata nella conferma d'ordine emessa da ProMinent Italiana.

10 Variazione della consistenza degli impianti

Il Cliente che per proprie esigenze e/o per diversi motivi varia rispetto alla fornitura originale la consistenza degli impianti (intesa anche come insieme di apparecchiature) oggetto di manutenzione, deve inviare a ProMinent Italiana opportuna comunicazione scritta.

Nel caso altresì, che una o più macchine rientranti nel contratto di assistenza, vengano modificate o siano stati eseguiti interventi rilevanti da personale del Cliente o da personale non meglio identificato, viene fatto obbligo al Cliente stesso, di notificare per iscritto a ProMinent Italiana almeno 30 giorni prima del previsto intervento manutentivo le modifiche eventualmente apportate. ProMinent Italiana si riserva la facoltà di eseguire qualsiasi attività di manutenzione sulle apparecchiature/ impianti modificate/i, previa verifica delle modifiche, funzionalità e sicurezza delle stesse.

11 Innovazioni e modifiche degli impianti

Durante l'esecuzione dell'assistenza, ProMinent Italiana si impegna a elaborare proposte di miglioramento agli impianti idonee ad apportare una riduzione dei costi di manutenzione e/o di esercizio degli impianti stessi senza alterarne l'efficienza e perseguendo l'obiettivo di migliorarne il livello di affidabilità tecnologica e di sicurezza. Qualora il Cliente intenda avvantaggiarsi dei miglioramenti tecnici proposti da ProMinent, egli deve autorizzare per iscritto il lavoro di modifica che sarà gestito in modo dedicato.

12 Foglio di assistenza

Alla fine dell'intervento, il tecnico provvederà alla stesura di un Foglio di Assistenza, come prova documentale di esecuzione delle prestazioni, il quale sarà firmato dal tecnico ProMinent e dal Cliente. Nel caso in cui il tecnico ProMinent dovesse terminare il lavoro fuori dall'orario di apertura del cliente e/o comunque in temporanea assenza di quest'ultimo, ProMinent provvederà ad inviarlo successivamente al Cliente per la firma. In caso di rinuncia o mancata firma da parte del Cliente farà fede la sola sottoscrizione da parte del tecnico ProMinent.

13 Pagamenti

Per tutte le fatture sono valide le condizioni di pagamento riportate nell'offerta e successivamente nella conferma d'ordine, salvo diverse condizioni concordate con ProMinent Italiana.

14 Garanzia intervento e reclami

ProMinent Italiana garantisce la corretta esecuzione dei lavori di manutenzione a regola d'arte. Eventuali reclami vanno fatti immediatamente. Trascorso un termine di 10 giorni dalla data di esecuzione dei lavori di manutenzione sono reclamabili solo i difetti o vizi occulti dei materiali sostituiti.

Se il reclamo viene presentato nei termini di cui sopra, ProMinent Italiana provvederà nell'ambito delle proprie disponibilità lavorative e comunque non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del reclamo, all'eliminazione dei difetti oggetto di reclamo, salvo disponibilità a magazzino dei ricambi necessari. ProMinent Italiana si riserva la possibilità di eliminare inconvenienti presenti su componenti di apparecchiature e/o impianti di altre aziende produttrici oppure di trasferire al Cliente i propri diritti di garanzia nei confronti dei propri fornitori.

15 Comunicazioni

La data dell'intervento di manutenzione verrà comunicata al Cliente almeno 7 giorni prima e rimarrà valida a condizione che non venga revocata prontamente da quest'ultimo almeno 3 giorni prima del previsto intervento.

Nel medesimo termine ProMinent Italiana comunicherà al Cliente il nominativo e recapiti dell'assistente tecnico, quale persona di riferimento per ogni comunicazione relativa all'attività di coordinamento di quanto necessario all'espletamento del servizio di manutenzione, mentre il Cliente comunicherà il nominativo e recapiti del suo responsabile e supervisore della manutenzione.

Tutte le comunicazioni concernenti l'esecuzione del presente Contratto, devono avvenire in forma scritta, pena la loro inefficacia. Si considerano comunicate in forma scritta le comunicazioni inviate a mezzo posta, telefax o posta elettronica.

16 Esclusioni

Sono esclusi dalle attività di assistenza qualsiasi opera di carattere elettrico, idraulico e civile, comprese le riparazioni di grossa entità, e quant'altro non espressamente riportato nel Contratto.

_____

luogo, data e firma ProMinent Italiana Srl.

_____

luogo, data e firma del Committente/Cliente

Approvazione specifica clausole vessatorie

Per l'approvazione specifica ai sensi dell'art. 1341 c.c. delle seguenti clausole delle Condizioni generali del servizio di assistenza tecnica post vendita:

2 La collaborazione del cliente
8 Piano generale di prevenzione e di sicurezza
12 Foglio di assistenza
14 Garanzia intervento e reclami

_____

luogo, data e firma del Committente/Cliente

ProMinent Italiana S.r.l.

Via Dürer 29
39100 Bolzano (BZ)
Tel. 0471 92 00 00
Mail: info-it@prominent.com
www.prominent.it