

Condizioni Generali di Fornitura

Le presenti **Condizioni Generali di Fornitura**, ove non derogate da specifico accordo scritto delle parti, si applicano a tutti gli ordini pervenuti e confermati da Softwork Srl e costituiscono parte integrante degli stessi.

1. Ambito di applicazione. Tutte le nostre forniture di beni o di servizi sono rese in conformità alle presenti "Condizioni di Vendita" nonché alle disposizioni di legge vigenti in materia.

Termini diversi dalle presenti "Condizioni di Vendita" o da quelli contenuti nelle condizioni d'acquisto dell'acquirente sono vincolanti per la nostra Società soltanto se accettate in forma scritta.

La fornitura di merci e di servizi o l'accettazione di pagamenti senza alcuna riserva non comporta accettazione da parte nostra di condizioni diverse dalle presenti "Condizioni di Vendita" e dalle disposizioni di legge vigenti in materia.

2. Proposte - conclusione dei contratti. Le nostre proposte di vendita e fornitura si intendono non vincolanti. Un contratto si intende concluso soltanto con l'invio della nostra conferma d'ordine scritta oppure con l'esecuzione dell'ordine da parte nostra.

3. Forma.

3.1 Ai fini delle presenti "Condizioni di Vendita" (a) il termine "per iscritto" significa in qualsiasi forma documentale (incluso e-mail, fax, lettere generate da computer e telegrammi) e (b) "in forma scritta" significa qualsiasi documento firmato in originale.

Ogni eventuale modifica, o integrazione delle presenti "Condizioni di Vendita", inclusa la presente clausola, e qualsiasi risoluzione o annullamento consensuale di un contratto deve essere fatto in forma scritta.

3.2 Ogni altra comunicazione deve essere effettuata per iscritto.

4. Prezzi. Salvo diverso accordo per iscritto, i nostri prezzi sono franco stabilimento e non comprendono le spese di imballaggio. L'imposta sul valore aggiunto è dovuta nell'aliquota stabilita dalla legge in vigore alla data di emissione della fattura.

5. Pagamento, compensazione Salvo diverso accordo per iscritto, valgono le modalità di fornitura riportate nella nostra conferma d'ordine.

6. Luogo di adempimento, spedizione.

6.1 Luogo di consegna della merce o di prestazione dei servizi è il luogo dove è eseguita la fornitura o dove è situato il nostro deposito.

6.2 Se il trasporto è a nostro carico, la scelta del tipo di spedizione, del mezzo di trasporto e del vettore compete alla nostra Società e la merce viaggia a totale rischio e pericolo dell'acquirente.

7. Forniture parziali di merci o di servizi. Sono ammesse forniture parziali di merci o di servizi purché siano di congrua entità. Eventuali costi che Softwork dovrà sostenere per l'approvvigionamento parziale di merci verranno documentati e riversati al Cliente.

8. Tempi di consegna.

8.1 Salvo diverso accordo per iscritto, valgono i tempi di consegna riportati nella nostra conferma d'ordine. In caso di nostro ritardo nella fornitura delle merci o dei servizi o nell'adempimento di un obbligo contrattuale per cause di forza maggiore, l'acquirente fisserà un ulteriore termine di consegna di durata ragionevole, dandone conferma per iscritto. Tale termine non potrà essere comunque inferiore a tre (3) settimane.

8.2 Ove la consegna della merce o la prestazione del servizio non avvenga entro l'ulteriore termine fissato dall'acquirente e quest'ultimo, a causa di ciò, intenda recedere dal contratto, potrà farlo senza alcun onere, salvo l'obbligo di saldare le fatture in essere relative alla eventuale fornitura parziale e/o riferita ad altri ordini in essere.

9. Assicurazione per il trasporto. La nostra Società è autorizzata a stipulare in nome e per conto e con spese a carico dell'acquirente idonea assicurazione per il trasporto delle merci per un importo non inferiore comunque al valore della merce indicato in fattura.

10. Riserva di proprietà. La merce rimane di proprietà Softwork fino a totale pagamento di tutti i crediti derivanti dal rapporto commerciale. La proprietà del software e/o del firmware dei dispositivi rimane sempre e comunque di Softwork, in quanto forniti all'acquirente in licenza d'uso (salvo diversi accordi assunti in forma scritta).

L'acquisto dei prodotti e il loro uso, diretto o indiretto, non darà luogo al trasferimento in capo all'acquirente di alcun diritto di proprietà industriale o intellettuale sui prodotti venduti, che permarrà in capo a Softwork Srl.

11. Forza maggiore. Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, saremo sollevati dalla responsabilità derivante dall'inadempimento contrattuale relativo ai nostri obblighi di consegna della merce o di prestazione del servizio. In proposito sono da considerarsi cause di forza maggiore anche la mancanza di energia o di materie prime, gli scioperi, i provvedimenti della pubblica amministrazione, le interruzioni della circolazione dei mezzi di trasporto o delle nostre attività produttive. Rientrano in tali previsioni anche i casi in cui i nostri fornitori o sub fornitori per le cause di forza maggiore o per gli stessi eventi sopra indicati non siano a loro volta in grado di effettuare le forniture oppure di eseguirle tempestivamente o regolarmente.

12. Informazioni sul prodotto. Qualsiasi informazione relativa alle caratteristiche tecniche, alla durabilità e agli altri aspetti dei nostri prodotti non comporta assunzione da parte nostra di alcuna garanzia in merito, a meno che ciò non sia espressamente pattuito in forma scritta. Le informazioni scritte o verbali relative ai nostri prodotti, apparecchiature, impianti e processi si basano sulla nostra attività di ricerca e sulla nostra esperienza pratica nel settore. Tali informazioni, in riferimento alle quali non assumiamo alcuna responsabilità ulteriore rispetto a quanto espressamente pattuito in contratto, corrispondono allo stato attuale delle nostre migliori conoscenze e la nostra Società si riserva in ogni momento di apportare modifiche e aggiornamenti alle stesse. Esse comunque non esonerano l'acquirente dall'onere di verificare che i nostri prodotti e/o processi siano idonei all'uso che l'acquirente si prefigge. Ciò vale anche ai fini di tutela di diritti di proprietà intellettuale di terzi nonché di loro applicazioni e/o processi.

13. Reclami. Qualsiasi reclamo da parte dell'acquirente e, in particolare, il reclamo relativo alla qualità o quantità delle merci fornite, ci deve pervenire tempestivamente per iscritto e in ogni caso al più tardi entro dieci (10) giorni dalla data di consegna della merce; in caso di vizi occulti, al più tardi entro cinque (5) giorni dalla loro scoperta o dal momento in cui il vizio avrebbe potuto essere scoperto dall'acquirente tramite diligente controllo. Ove l'acquirente non abbia provveduto a sollevare contestazioni o a denunciare i vizi nei modi e nei termini stabiliti, la fornitura dei nostri prodotti o la prestazione dei nostri servizi si intende resa in conformità con il contratto. L'acquirente che, pur essendo a conoscenza di un vizio, accetti comunque la fornitura di nostri prodotti o di nostri servizi, potrà far valere il suo diritto alla garanzia soltanto se ha fatto, al momento della fornitura, espressa riserva scritta in merito a tale vizio.

14. Diritti dell'acquirente in caso di vizi. L'acquirente non può far valere il diritto alla garanzia per un vizio del prodotto o del servizio qualora le caratteristiche del prodotto o del servizio contrattualmente pattuite siano di entità tale da non comportare una significativa diminuzione di valore o di utilizzabilità del prodotto o del servizio. Nel caso di reclami relativi alla qualità dei nostri prodotti o servizi che siano stati regolarmente notificati e riconosciuti fondati, la nostra Società si riserva, a propria discrezione, di provvedere alla riparazione o alla sostituzione dei beni o servizi difettosi. Per poter effettuare la riparazione o la sostituzione ci dovrà essere concesso in ogni caso un congruo lasso di tempo. Ove il nostro intervento non fosse in grado di eliminare il vizio, l'acquirente potrà recedere dal contratto o chiedere la riduzione del prezzo.

15. Responsabilità contrattuale. La garanzia offerta da Softwork circa la qualità dei prodotti forniti viene prestata nei limiti di quanto indicato nella scheda tecnica dei prodotti, che il Cliente dichiara di conoscere. Ove non diversamente indicato, la garanzia avrà la durata di legge, per prodotti in normali condizioni di conservazione. In nessun caso Softwork Srl risponderà per danni diretti o indiretti a persone o a cose derivanti dall'uso dei prodotti forniti.

16. Osservanza di norme di legge, regolamenti doganali sulle esportazioni, risarcimenti e risoluzione del contratto.

16.1 L'acquirente è responsabile dell'osservanza delle disposizioni delle leggi e dei regolamenti in materia di utilizzo delle tecnologie fornite; di importazione, trasporto, immagazzinamento, utilizzo, distribuzione ed esportazione dei prodotti da parte sua.

L'acquirente solleva Softwork da qualsiasi onere e/o addebito, derivante da reclami, costi, oneri, responsabilità, perdita o procedimenti legali, connessi a qualsiasi violazione da parte dell'acquirente stesso.

16.2 Qualora, all'atto della fornitura/servizio, esista l'obbligo stabilito da leggi o da regolamenti di richiedere una autorizzazione ai fini dell'esportazione della nostra merce/servizio e tale autorizzazione non sia stata rilasciata, la nostra Società ha la facoltà di recesso.

16.3 La nostra Società inoltre può recedere qualora, al momento della consegna della merce o della prestazione del servizio, esista un divieto di esercizio dell'attività commerciale o qualora, sussistendo un obbligo di registrazione del prodotto al momento della fornitura dello stesso, non sia stata presentata o concessa la registrazione.

17. Foro competente. In caso di avvio di un'azione legale nei confronti dell'acquirente, il Foro competente esclusivo sarà la nostra sede commerciale o il Foro di Brescia.

18. Legge applicabile. Il contratto e tutti i rapporti tra noi e l'acquirente sono disciplinati dalle leggi della Repubblica Italiana.

19. Invalidità parziale. L'invalidità in tutto o in parte di singole disposizioni delle presenti "Condizioni Generali di Fornitura" non comporta l'invalidità delle altre disposizioni.

Supporto Tecnico post-vendita

L'eventuale supporto tecnico necessario all'attivazione dei dispositivi forniti e/o all'apprendimento del loro utilizzo e/o all'accertamento del loro funzionamento in caso di difficoltà riscontrate dall'acquirente può essere effettuato in due differenti modalità:

- **tramite supporto tecnico telefonico (Help Desk)**
- **tramite supporto tecnico diretto, in laboratorio**

Supporto tecnico telefonico per configurazione apparati, utilizzo librerie/SDK/firmware, software di comunicazione, etc. (escluso il Software Applicativo):

Il supporto telefonico (o Help Desk) è finalizzato a facilitare l'acquirente nell'utilizzo degli apparati acquistati e per chiarire eventuali dubbi circa le modalità di installazione, di configurazione e uso delle librerie/Sdk/Firmware/Software, etc.

E' opportuno ricorrere al servizio di Help Desk solo dopo avere consultato la documentazione tecnica scaricabile attraverso apposito sito FTP riservato (File Transfer Protocol) e consultato la documentazione tecnica via Web ai link dedicati al supporto di 1° livello:

RFID Knowledge Base (<http://www.rfidglobal.it/servizi-rfid/knowledge-base-rfid>)

RFID Getting Started (<http://www.rfidglobal.it/servizi-rfid/knowledge-base-rfid/rfid-getting-started/>)

RFID Application Notes (<http://www.rfidglobal.it/servizi-rfid/knowledge-base-rfid/rfid-application-notes/>)

Il servizio è finalizzato anche a supportare il Cliente nel caso in cui vengano rilevati dei malfunzionamenti nei dispositivi acquistati (o ritenuti tali).

In tutti i casi è richiesta la compilazione di un apposito form al link: <http://www.rfidglobal.it/servizi-rfid/supporto-tecnico-rfid>

Il supporto telefonico è fornito gratuitamente **per i primi 3 mesi** dall'acquisto dei dispositivi (senza vincoli sui tempi di risposta); successivamente, se interessati a un mantenimento del servizio, è possibile stipulare un **Contratto annuale di Help Desk/Hot Line telefonica**, senza limite di chiamate, al costo annuo forfettario di € 500,00 (+IVA).

In caso di stipula del **Contratto annuale di Help Desk/Hot Line telefonica**, i tempi di risposta sono in funzione dell'urgenza e vengono comunque soddisfatti da un Help Desk dedicato, entro 48 ore dalla chiamata (esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi).

Supporto tecnico diretto presso nostri Laboratori per configurazione apparati, utilizzo librerie/SDK/firmware, software di comunicazione, etc. (escluso software applicativo):

I tecnici SOFTWAREWORK sono a disposizione per supportare gli acquirenti nell'utilizzo degli apparati acquistati e per chiarire eventuali dubbi circa le modalità di installazione, di configurazione e uso delle Librerie/Sdk/Firmware/Software, etc.

Il servizio è a pagamento e verrà fatturato a consuntivo alle tariffe orarie indicate nelle Modalità di Fornitura riportate nella Conferma d'Ordine.

Assistenza Tecnica post-vendita

Conseguentemente al supporto telefonico e/o diretto precedentemente descritto, laddove si diagnosticasse un problema del prodotto acquistato, sono possibili due modalità di assistenza, dipendenti dalla tipologia di prodotto e dalla copertura in garanzia o meno dello stesso:

Assistenza “carry-in” (presso laboratori Softwork) – per prodotti coperti da Garanzia

Prevede la copertura di ogni onere relativo alla manodopera e alle parti di ricambio necessarie alla manutenzione **(esclusi i materiali di consumo, gli alimentatori di corrente di tutti i prodotti, le testine delle stampanti, i cavi, i connettori delle antenne, le batterie dei dispositivi portatili, i Tag Transponder e i Beacon Tag)**.

Gli interventi vengono effettuati presso il laboratorio SOFTWARE, con trasporto delle apparecchiature a carico del Cliente. La merce viaggia a rischio e pericolo del Cliente. Al fine di garantire l'integrità dei prodotti durante il trasporto, le apparecchiature dovranno essere recapitate presso il laboratorio SOFTWARE negli imballi originali.

Le componenti e/o le parti di ricambio oggetto della manutenzione o riparazione potranno essere, a giudizio dei tecnici SOFTWARE, riparate oppure sostituite. SOFTWARE provvederà alla riparazione ed al ripristino alle normali condizioni di funzionamento di tutte le apparecchiature più avanti elencate **presso i propri laboratori, entro 25 giorni lavorativi**, dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 esclusi i festivi. Le riparazioni e le parti sostituite hanno una garanzia di 3 mesi a partire dalla data di effettuazione del servizio di manutenzione.

Il servizio comprende la manodopera e i materiali necessari per riparare e/o sostituire le parti usurate o rotte in seguito al normale uso. Non sono compresi i costi relativi alla riparazione o alla sostituzione di parti guaste e/o danneggiate, dovute a: cause accidentali (urti, ecc.), calamità (incendi, inondazioni, acqua, vento o fulmini, ecc.), negligenza, cattivo uso, sabotaggio, utilizzo per scopi diversi da quelli per cui i prodotti sono stati progettati.

Assistenza “carry-in” (presso laboratori Softwork) – per prodotti NON coperti da Garanzia

Stesse modalità previste per i prodotti in garanzia, ma le componenti guaste, riparate e/o sostituite, così come la manodopera necessaria per tali interventi, verranno addebitate alle tariffe ricorrenti. Prima di procedere con l'intervento tecnico, SOFTWARE sottoporrà all'approvazione del cliente l'offerta relativa ai servizi e alle componenti da riparare/sostituire.

Attuali tariffe standard per la manodopera

- Tariffa oraria Tecnico: € 90,00 + IVA a persona.
- Tariffa giornaliera Tecnico: € 650,00 + IVA a persona.

La presa in carico e l'ispezione tecnica necessarie per diagnosticare il guasto del dispositivo NON coperto da Garanzia ha un costo fisso di € 80,00 + iva, indipendentemente dalla volontà o meno da parte del Cliente di procedere poi alla riparazione. Tale costo si somma al costo della riparazione.

Eventuale Estensione Garanzia da 1 a 3 anni

E' possibile estendere la Garanzia dei prodotti (solo per taluni), da 1 anno a 3 anni.

Il contratto di Estensione della Garanzia deve essere sottoscritto contestualmente all'acquisto.

Il costo varia in funzione del tipo di dispositivo e deve essere pertanto concordato di volta in volta.

L'estensione di garanzia (così come la garanzia) decade se il guasto è stato determinato da: cause accidentali (urti, ecc.); calamità (incendi, inondazioni, acqua, vento o fulmini, ecc.); negligenza, cattivo uso, sabotaggio; utilizzo per scopi diversi da quelli per cui i prodotti sono stati progettati.