

Condizioni d'uso dei servizi da remoto

Versione: Ottobre 2022

1. Ambito di applicazione

1.1 Al fine di aumentare l'operatività degli impianti e/o delle macchine (d'ora innanzi anche "l'impianto/i" e/o la "macchina/e" e/o il "macchinario/i") forniti da Muller Martini S.p.A. (d'ora innanzi per brevità anche "MM") all'acquirente (d'ora innanzi anche il "committente"), detti impianti e/o macchine possono essere collegate al portale "Remote Line" di MM per la fornitura di servizi di assistenza a distanza/da remoto a condizione che siano soddisfatti i requisiti tecnici di seguito indicati. I servizi di assistenza da remoto non possono sostituire la regolare manutenzione e il controllo di sicurezza tecnica dell'impianto/macchina, che devono continuare ad essere garantiti dal committente.

2. Servizi "Remote Line"

2.1 In caso di malfunzionamenti della macchina e/o di problemi con il comando, tramite l'accesso remoto a Internet è possibile determinare lo stato attuale ed eventuali guasti. In questo ambito MM analizza i dati e i processi registrati circa deviazioni tra lo stato effettivo e quello nominale.

2.2 MM è esonerata dall'obbligo di fornire i servizi "Remote Line" se non è possibile stabilire una connessione con il sistema del committente per cause non imputabili a MM. Questo vale in particolare se la connessione a Internet è interrotta o se un sistema è infettato da virus, trojan o malware simili.

3. Servizi non inclusi

3.1 Il collegamento della macchina al portale di assistenza "Remote Line" non implica alcuna garanzia che i malfunzionamenti possano essere diagnosticati o risolti tramite "Remote Line". MM mette a conoscenza del committente se la macchina non potesse essere riparata del tutto oppure

non interamente mediante le misure telematiche / di assistenza telefonica.

3.2 Su richiesta del committente, MM proporrà ulteriori misure di manutenzione o riparazione per ripristinare il corretto funzionamento della macchina e assisterà il committente in tal senso.

3.3 Tali servizi saranno resi da un tecnico MM su richiesta del committente. MM fornirà questi ulteriori servizi dietro ad un compenso aggiuntivo riferito alle prestazioni, secondo le tariffe correnti tariffari della MM e sulla base delle condizioni generali di vendita (CG) e/o sulla base delle condizioni generali di montaggio (CGM) se applicate.

4. Alterabilità

4.1 L'ambito funzionale e le macchine collegate sono specificati nello schema di rete dell'impianto, ma variano a seconda della macchina. Il committente è consapevole e accetta che l'ambito delle funzioni può variare nel tempo. In ogni caso si considera come concordato l'ambito delle funzioni attualmente offerte da MM nell'ambito della "Remote Line" e resi possibili dalla dotazione tecnica della macchina interessata.

5. Disponibilità

5.1 La disponibilità temporale e la portata dei servizi "Remote Line" risultano dal contratto stipulato tra il committente e MM o dalle vigenti condizioni generali di fornitura della MM.

6. Comunicazione online

6.1 Il supporto "Remote Line" è offerto tramite una connessione internet.

6.2 Il committente è responsabile della messa a disposizione e della manutenzione dell'infrastruttura informatica necessaria per la fornitura dei servizi e deve in particolare fornire un accesso a Internet che sia conforme alle specifiche tecniche

Your **strong partner.**

Muller Martini S.p.A.

Sede legale: Via Pontaccio n. 14 - 20124 Milano

Uffici: Viale Rimembranze 50 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

Tel: + 39 02 26237232

di sistema della MM. Questo obbligo non si applica ai componenti hardware e software messi a disposizione dalla MM.

6.3 Il sistema remoto deve essere sempre acceso per garantire la disponibilità della connessione remota. Questo viene monitorato periodicamente da MM.

6.4 Trasmissione dei dati: Ogni parte contrattuale è responsabile della manutenzione e del funzionamento delle proprie strutture. I servizi si basano sullo stato della tecnologia di trasmissione dei dati al momento della conclusione del contratto. Questo sarà adattato al progresso tecnico in base alle necessità. MM definisce i requisiti minimi della connessione dati, come la larghezza di banda, il protocollo di trasmissione, ecc. I costi da ciò conseguenti, ad esempio i costi per la connessione dati e il trasferimento dati, sono a carico del committente.

7. Riservatezza e sicurezza dei dati

7.1 Identificazione utente: Per potere per utilizzare "Remote Line", i dipendenti del committente hanno bisogno di una password. Il committente deve avere cura che le password e tutti i parametri rilevanti per l'identificazione dell'utente possano essere accessibili solo da persone autorizzate. Le password devono essere trattate in modo confidenziale e non possono essere comunicate a terzi. Se necessario, deve essere utilizzata una autenticazione a fattori multipli.

7.2 Chiunque si identifichi con una password viene considerato come una persona autorizzata da MM e tutte le immissioni o istruzioni da parte di utenti che si sono identificati in questo modo vengono considerati come effettuati dal committente.

7.3 Trattamento riservato dei dati del Committente e consenso all'utilizzo dei dati: Dopo l'installazione delle macchine presso il committente e il collegamento al sistema "Remote Line", le macchine collegate trasmettono dati a intervalli regolari. Questi dati servono per la ricerca errori e l'analisi errori in caso di disturbi, al miglioramento continuo della qualità delle macchine e al Custo-

mer Relationship Management. La portata dei dati trasmessi dipende dalla funzionalità della macchina.

Si possono scambiare i seguenti dati:

- a) Dati diagnostici (per esempio, messaggi di stato e di errore, letture dei contatori, ecc.)
- b) Dati ambientali (per esempio, temperatura, umidità, ecc.)
- c) Dati di esercizio (stato della macchina, velocità della macchina, ecc.)
- d) Dati tecnici specifici (per esempio versioni del software, licenze, dati di configurazione della macchina e dati tecnici commessa, ecc.)

7.4 Non vengono trasmessi dati commerciali e dati personali.

7.5 Tuttavia, nell'ambito dell'assistenza tecnica come da sezione 1, possono essere scambiati i dati commerciali dell'ordine che hanno come oggetto dati rilevanti rispetto al prodotto.

7.6 Con la sottoscrizione del contratto, il committente acconsente espressamente alla raccolta, trasmissione, memorizzazione e all'utilizzo dei dati del committente stesso da parte di MM e delle sue società collegate. MM si obbliga a trattare i dati dei committenti in modo confidenziale.

7.7 MM può utilizzare il know-how generale grazie all'esercizio del servizio "Remote Line" per migliorare i propri prodotti e servizi.

7.8 Protezione da malware: MM e il committente adotteranno misure tecniche allo stato della tecnica per proteggere i sistemi di MM e del committente da attacchi di software dannosi ("Malware").

8. Obblighi di cooperazione del committente

8.1 Modalità di inizializzazione: Se necessario, la "Remote Line" viene utilizzata attivando una richiesta di assistenza oppure contattando telefonicamente l'organizzazione di servizio responsabi-

Your **strong partner.**

Muller Martini S.p.A.

Sede legale: Via Pontaccio n. 14 - 20124 Milano

Uffici: Viale Rimembranze 50 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

Tel: + 39 02 26237232

le a livello locale. Per la risoluzione dei problemi, MM necessita di un accesso diretto al comando macchina onde potervi apportare modifiche. Il committente manifesta il suo consenso inviando una richiesta di assistenza sul comando della macchina oppure sul terminale remoto. Durante la messa in funzione oppure di fronte ad un consenso manifestato separatamente del committente, tale connessione può anche essere attivata in modo permanente.

8.2 Supporto in caso di messaggi di errore: Il committente si impegna a sostenere attivamente MM durante la diagnosi dei guasti e nella risoluzione degli errori tramite la manutenzione a distanza.

8.3 Un rappresentante del committente deve essere presente presso il macchinario durante tutto il processo di supporto e rimanere in costante contatto con il tecnico dell'assistenza MM.

8.4 Il committente deve collaborare nei limiti del possibile alla risoluzione dei problemi. A tal fine, il committente deve avere a disposizione personale professionalmente preparato. L'assistenza di MM per i messaggi di errore sarà fornita a scelta del committente, in tedesco o in inglese. La disponibilità della lingua italiana non può essere garantita.

8.5 Se MM fornisce servizi di "Remote Line" non conformi al contratto o se una macchina del committente viene danneggiata dal servizio stesso, il committente dovrà informare immediatamente MM fornendo una descrizione precisa del danno. In questo caso, MM cercherà di rimediare tramite i servizi da Lei offerti ai sensi del paragrafo 11.

8.6 Garanzia di sicurezza / obblighi di vigilanza: Nel caso in cui i servizi "Remote Line" possano causare un pericolo per persone e cose, il committente è tenuto a comunicarlo immediatamente a MM.

8.7 Per l'esecuzione dei servizi, il committente mette a disposizione presso l'impianto nella misura necessaria, personale specializzato adeguata-

mente formato e mezzi ausiliari, il tutto a titolo gratuito.

9. Limiti del diritto d'uso del software "Remote Line"

9.1 Per la durata dell'uso contrattuale di "Remote Line", il committente ottiene un semplice diritto d'uso del programma software, limitato nel tempo e non esclusivo.

9.2 Il diritto d'uso concesso al committente non include, in particolare modo, il diritto di modificare, tradurre, retrocedere o sviluppare ulteriormente il software in tutto o in parte, decompilare, disassemblare o creare opere derivate dal software, a meno che la legge n. 633/1941 (Legge italiana sulla protezione del diritto d'autore) non preveda diversamente. Il committente inoltre non è autorizzato ad assegnare sub-licenze.

9.3 Il committente si impegna inoltre a non modificare o rimuovere alcun contrassegno, avviso di copyright, indicazione sulla proprietà o termine di licenza della MM.

9.4 Difetti del software: Il committente è consapevole che un funzionamento senza errori e ininterrotto del software non può essere garantito in base allo stato attuale della tecnica. I dati tecnici, le specifiche e le descrizioni dei servizi contenuti nella documentazione per l'utente o in altri documenti di MM non costituiscono garanzie.

MM fornirà e manterrà il software in una condizione adatta all'uso in conformità al contratto. L'obbligo di manutenzione non comprende l'adattamento del software a condizioni d'uso mutate e a sviluppi tecnici e funzionali, come le modifiche dell'ambiente informatico, in particolare le modifiche dell'hardware o del sistema operativo, l'adattamento all'ambito funzionale di prodotti concorrenti o la realizzazione della compatibilità con nuovi formati di dati.

E' esclusa una responsabilità oggettiva per difetti già presenti al momento della conclusione del contratto.

9.5 Diritti a tutela di parti terze: Il committente è tenuto a notificare immediatamente e per iscritto alla MM qualsiasi rivendicazione di parti terze

Your strong partner.

Muller Martini S.p.A.

Sede legale: Via Pontaccio n. 14 - 20124 Milano

Uffici: Viale Rimembranze 50 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

Tel: + 39 02 26237232

circa la presunta violazione di diritti immateriali in relazione alla "Remote Line".

Il committente autorizzerà MM nella misura necessaria a difendersi avverso le pretese di parti terze sostenendo MM. Se MM ritenesse che le rivendicazioni di parti terze siano giustificate, MM può, a propria discrezione, procurarsi il diritto di continuare a utilizzare il software a proprie spese, di modificare o sostituire il software in misura ragionevole oppure indennizzare il committente dalle rivendicazioni di parti terze in caso di utilizzo conforme al contratto del software.

10. Fornitura di servizi

10.1 MM fornisce i servizi di "Remote Line" in conformità alle regole tecnologiche generalmente riconosciute. MM rimedierà gratuitamente ai servizi "Remote Line" eseguiti in modo improprio.

10.2 Se la macchina può essere riparata tramite i servizi "Remote Line", questo non costituisce una nuova garanzia da parte di MM. Anche l'eliminazione di un difetto da parte di MM dopo la scadenza del periodo di garanzia contrattuale non costituisce una rinuncia alla prescrizione da parte della MM.

11. Limitazione di responsabilità

11.1 MM è responsabile per dolo e colpa grave. MM risponde per colpa lieve solo in caso di violazione di un obbligo contrattuale essenziale, il cui adempimento costituisce un presupposto per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il committente può regolarmente fare affidamento, nonché in caso di danni derivanti da lesioni alla vita, al corpo o alla salute.

11.2 In caso di colpa lieve, la responsabilità si limita all'importo del danno prevedibile, il cui verificarsi è tipicamente prevedibile. Le disposizioni di cui sopra valgono anche per gli ausiliari della MM.

12. Trasferibilità

12.1 MM ha il diritto di trasferire a terzi diritti e obblighi del contratto "Remote Line".

13. Durata

13.1 La durata del contratto d'uso dei servizi da remoto ai sensi della clausola 1 delle presenti condizioni è di un anno. Al termine del primo anno e, successivamente, ad ogni scadenza annuale, con opportuno anticipo, MM invierà offerta di rinnovo per il servizio di "Remote Line" per il successivo anno, che il committente, qualora accetti l'offerta, dovrà sottoscrivere entro e non oltre sei (6) settimane prima della scadenza annuale del servizio.

13.2 E' fatta salva la risoluzione in qualsiasi momento senza preavviso per giusta causa. La risoluzione del contratto, indipendentemente dal motivo, non esonera il committente dall'obbligo di pagare i servizi di Remote Line già forniti e non gli attribuisce il diritto a recuperare i pagamenti già effettuati.

14. Rinvio

14.1 Salvo che le presenti condizioni d'uso dei servizi da remoto non stabiliscano diversamente, si applicano le condizioni generali di vendita (CG) e/o, se dichiarate applicabili al contratto, le condizioni generali di montaggio (CGM).

15. Inefficacia parziale

15.1 Se singole disposizioni delle presenti condizioni d'uso non fossero efficaci o incomplete, o se il loro adempimento fosse o diventasse impossibile, la validità delle restanti disposizioni non ne sarà inficiata. In questo caso, la disposizione inefficace sarà sostituita da una nuova disposizione che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione inefficace.

16. Foro competente e diritto applicabile

16.1 Il contratto e le presenti condizioni d'uso dei servizi da remoto sono regolati dalla legge italiana.

16.2 Per qualsiasi controversia derivante dall'interpretazione ed esecuzione del contratto e delle presenti d'uso dei servizi da remoto sarà

Your **strong partner.**

Muller Martini S.p.A.

Sede legale: Via Pontaccio n. 14 - 20124 Milano

Uffici: Viale Rimembranze 50 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

Tel: + 39 02 26237232

competente esclusivamente il Foro di Milano, con esclusione di qualsiasi altro foro concorrente o alternativo.

Luogo e data, il committente

Il committente dichiara di aver letto le presenti condizioni d'uso dei servizi da remoto e di approvare specificamente, ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, i seguenti paragrafi: 7.(Riservatezza e sicurezza dei dati); 8.(Obblighi di cooperazione del committente); 9.(Limiti del diritto d'uso del software Remote Line); 11.(Limitazione di responsabilità); 12.(Trasferibilità); 13.(Durata); 16.(Foro competente e diritto applicabile).

Luogo e data, il committente

Your **strong partner.**

Muller Martini S.p.A.

Sede legale: Via Pontaccio n. 14 - 20124 Milano

Uffici: Viale Rimembranze 50 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

Tel: + 39 02 26237232