

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA In corso dal 01/01/2021

Le presenti Condizioni Generali di assistenza sono destinate a regolare, salve specifiche deroghe, ogni accordo contrattuale intercorso tra SEW-EURODRIVE ed i suoi Clienti per gli interventi di Assistenza su Prodotti e/o Sistemi forniti dalla Società.

### DEFINIZIONI:

**SEW-EURODRIVE o Società:** SEW-EURODRIVE S.a.s di SEW S.r.l. & Co. con sede in Solaro (MI), Via Bernini, 12

**Cliente:** il soggetto che richiede a SEW-EURODRIVE un intervento di Assistenza su un Prodotto e/o un Sistema.

**Contratto:** l'accordo instaurato tra le Parti conseguente all'invio della Conferma d'Ordine da parte della Società.

**Assistenza:** ogni richiesta di intervento da parte del Cliente che abbia ad oggetto la riparazione, la conversione, la revisione, l'avviamento (salvo che non sia già compreso nella vendita), la programmazione, la manutenzione, l'aggiornamento tecnologico e/o la sostituzione di un Prodotto e/o di un Sistema realizzato da SEW-EURODRIVE.

**Prodotto:** motori, riduttori, motoriduttori, software, inverter, PLC e controller, HMI e ogni altro apparato, anche se componente di un **Sistema** più complesso, realizzati e/o commercializzati da SEW-EURODRIVE.

**Offerta:** il documento scritto inviato da SEW-EURODRIVE, contenente la proposta commerciale finalizzata a rispondere alle esigenze del Cliente.

**Ordine:** il documento scritto inviato dal Cliente, autonomamente o come risposta all'Offerta ricevuta dalla Società.

**Conferma d'Ordine:** il documento scritto di SEW-EURODRIVE confermativo della tipologia di intervento richiesto e riepilogativo delle condizioni contrattuali.

**Parti:** SEW-EURODRIVE ed il Cliente.

**Condizioni Generali:** le previsioni di questo documento destinate a regolare il rapporto contrattuale.

Le presenti condizioni sono rese note e conoscibili sul sito di SEW-EURODRIVE all'indirizzo [www.sew-eurodrive.it](http://www.sew-eurodrive.it).

### 1. Conclusione del Contratto

Le Parti convengono che ogni rapporto contrattuale, sia esso preceduto o meno dall'invio di un'Offerta da parte di SEW-EURODRIVE, è da intendersi concluso con la trasmissione, da parte della Società, di una Conferma d'Ordine conseguente all'Ordine scritto ricevuto dalla Società.

Il Contratto di Assistenza sarà regolato dalle presenti Condizioni Generali e dalle ulteriori singole previsioni contenute nella Conferma d'Ordine. In caso di discordanza tra le clausole presenti nelle Condizioni Generali e nella Conferma d'Ordine, prevarranno le seconde.

Eventuali diverse clausole negoziali, ivi comprese condizioni generali di Assistenza del Cliente in qualunque modo rese disponibili a SEW-EURODRIVE, saranno applicabili al Contratto solo se esplicitamente approvate per iscritto dalla Società.

Offerte, Ordini e Conferme d'Ordine potranno essere scambiate tra le Parti ricorrendo ad ogni mezzo e soluzione tecnica disponibile, siano essi cartacei e/o informatici. In particolare, comunicazioni di posta elettronica, anche se prive di sistemi di firma digitale o equipollenti, saranno da intendersi ugualmente valide ed idonee ad impegnare le Parti perché espressione della loro volontà negoziale al pari di un qualsiasi documento scritto.

### 2. Termini dell'intervento

L'Assistenza sui Prodotti e/o sui Sistemi verrà effettuata presso le sedi della Società.

Qualora l'Assistenza si debba svolgere presso il Cliente e/o presso terzi, una volta ricevuta la richiesta del Cliente e concordate le modalità dell'Assistenza sulla base delle previsioni dell'articolo che precede, i tecnici di SEW-EURODRIVE apprenderanno quanto necessario per eseguire l'intervento richiesto sulla base di quanto contenuto nella Conferma d'Ordine.

Le spese di ricerca del problema sostenute dalla Società e relative ad eventuali guasti e/o anomalie segnalati saranno integralmente a carico del Cliente, anche qualora l'intervento di Assistenza non sia possibile per qualsiasi motivo.

Tale condizione si applicherà anche nel caso in cui gli interventi richiesti non si rendano possibili a causa di difficoltà o impossibilità, per qualunque motivo, di approvvigionarsi dei pezzi di ricambio sul mercato.

Salvo diverso accordo, le tempistiche di intervento indicate dalla Società nella propria Conferma d'Ordine non sono vincolanti e, quindi, sono da ritenersi meramente indicative.

Specifiche tecniche riguardanti i singoli componenti che saranno oggetto dell'intervento (presenti su cataloghi, supporti elettronici, etichette, siti internet od ogni altro strumento di divulgazione) si basano sull'esperienza e sulle conoscenze di SEW-EURODRIVE.

Il Cliente dichiara, pertanto, espressamente di conoscere le caratteristiche tecniche e prestazionali del Prodotto e/o del Sistema e di averli messi in opera sulla base delle indicazioni tecniche fornite dalla Società.

Le ultime versioni di tutti i materiali informativi (come

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA

### In corso dal 01/01/2021

ad esempio cataloghi e/o istruzioni operative) sono disponibili su internet all'indirizzo web [www.sew-eurodrive.de](http://www.sew-eurodrive.de).

Qualora per la riparazione risulti necessario trasferire singoli componenti e/o l'intero Prodotto e/o Sistema presso le sedi di SEW-EURODRIVE, il trasporto è a carico del Cliente che risponde, quindi, dei rischi connessi, a meno che non sia già riconosciuta garanzia.

### 3. Interventi – Montaggio e Accettazione

Gli interventi di Assistenza richiesti dal Cliente saranno effettuati alle condizioni previste nella Conferma d'Ordine.

Qualora sia necessario eseguire l'intervento presso la sede del Cliente o, in ogni caso, fuori dalle sedi di SEW-EURODRIVE, sarà onere del Cliente precisare caratteristiche particolari dei luoghi nei quali l'Assistenza dovrà essere eseguita al fine di consentire ai tecnici della Società di procedere ad allestire quanto necessario per rendere il più proficuo possibile l'accesso secondo le normative di sicurezza vigenti.

Il Cliente dovrà, inoltre, offrire ogni indicazione utile a consentire alla Società di predisporre la documentazione utile all'invio di pezzi di ricambio ed attrezzature ed al viaggio dei propri tecnici (a titolo esemplificativo, visti ed inviti).

Qualora il Contratto prevedesse il pagamento di un acconto sul prezzo convenuto, l'intervento verrà rinviato fino all'effettivo incasso delle somme da parte della Società ai sensi dell'art. 5.

Qualora il Contratto prevedesse la consegna, da parte del Cliente, di documenti, informazioni di natura progettuale e/o ogni altro dettaglio necessario per l'esecuzione dell'intervento, il termine di inizio delle operazioni di assistenza decorrerà dalla data di effettiva loro integrale ricezione da parte della Società.

Sarà cura del Cliente mettere a disposizione dei tecnici di SEW-EURODRIVE tutto quanto necessario per consentire l'intervento (a titolo esemplificativo, spazi dedicati, impianto elettrico, locali adeguati e rispettosi della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro).

Il Cliente dovrà, inoltre, mettere a disposizione dei tecnici della Società proprio personale che sia di ausilio all'intervento di Assistenza nonché le apparecchiature che si rendessero in qualunque modo necessarie per procedere.

È, tuttavia, escluso che i tecnici della Società possano o debbano partecipare, in alcun modo, all'attività svolta dal Cliente.

Il Cliente diverrà, a tutti gli effetti, custode dei beni (a titolo esemplificativo pezzi di ricambio ed attrezzature di SEW-EURODRIVE) necessari per effettuare l'Assistenza e si impegna, pertanto, a conservarli in

luoghi chiusi ed accessibili unicamente ai tecnici della Società.

A conclusione dell'intervento, il Cliente dovrà confermare per iscritto il rapporto di Assistenza contenente il riepilogo dell'attività prestata, l'elenco dei materiali utilizzati e di quelli sostituiti, le ore svolte dal personale tecnico della Società ed eventuali prescrizioni che i tecnici di SEW-EURODRIVE riterranno di consigliare al Cliente.

La sottoscrizione del documento comporterà definitiva e completa accettazione dell'intervento effettuato. Il Cliente potrà far riportare sul modulo eventuali lamentele connesse al lavoro svolto da SEW-EURODRIVE.

La scelta di non sottoscrivere il documento non avrà alcun effetto in relazione all'adempimento degli obblighi assunti dal Cliente a seguito della conclusione del contratto.

### 4. Esclusioni di responsabilità

SEW-EURODRIVE declina ogni responsabilità in relazione alla conformità dei macchinari del Cliente successiva al proprio intervento di Assistenza.

Salvo diverso accordo, quindi, sarà esclusivo onere del Cliente verificare che le modifiche e/o le riparazioni abbiano lasciata inalterata la rispondenza a norme di legge ed eventualmente attivarsi per ottenere una nuova certificazione.

Gli eventuali costi relativi saranno interamente a carico del Cliente.

La Società declina, altresì, ogni tipo di responsabilità in relazione ad interventi di assistenza effettuati da remoto o a mezzo di sistemi informatici, se svolti in assenza di precise e dettagliate indicazioni da parte del Cliente con riferimento al problema lamentato.

### 5. Prezzi e Termini di pagamento

I prezzi relativi ai servizi di Assistenza sono quelli risultanti dal tariffario che SEW-EURODRIVE ha predisposto per gli interventi che si debbano svolgere al di fuori delle proprie sedi, in vigore al momento della conclusione del contratto e, in ogni caso, quelli che risulteranno dalla Conferma d'Ordine inviata da SEW-EURODRIVE.

I prezzi di Prodotti o singoli componenti necessari per l'Assistenza sono quotati franco fabbrica della sede di SEW-EURODRIVE di Solaro (MI) o dei singoli siti di stoccaggio della Società.

I prezzi escludono imballaggio, spedizione, affrancatura, assicurazione, imposte ed ogni onere aggiuntivo in qualunque modo connessi all'intervento e che siano necessari per la spedizione di pezzi di ricambio o attrezzature necessarie ai tecnici della Società per eseguire l'intervento.

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA In corso dal 01/01/2021

Spese di viaggio e soggiorno dei tecnici di SEW-EURODRIVE verranno esposte separatamente sulla base di quanto previsto nell'Offerta e/o nella Conferma d'Ordine.

Il Cliente accetta di pagare anche eventuali costi aggiuntivi che si dovessero rendere necessari nel corso dell'intervento (pezzi sostitutivi, maggiore permanenza dei tecnici rispetto al previsto ed ogni altra voce non espressamente inclusa nella Conferma d'Ordine), costi che verranno preventivamente indicati dalla Società.

I pagamenti devono essere effettuati entro 30 giorni dalla data della fattura, salvo diverso accordo, a mezzo bonifico sul conto corrente bancario indicato da SEW-EURODRIVE.

La Società ammette, tuttavia, il pagamento a mezzo assegno circolare. È consentito, altresì, il pagamento con assegno non trasferibile. SEW-EURODRIVE si riserva, insindacabilmente, il diritto di accettare il pagamento a mezzo di cambiali. In tali circostanze, saranno a carico del Cliente i costi e gli oneri che risultassero in qualunque modo connessi all'incasso delle somme.

In tutti i casi, il pagamento si intenderà ricevuto solo successivamente all'effettivo incasso delle somme da parte di SEW-EURODRIVE che non si assume alcuna responsabilità relativamente alla mancata (totale o anche solo parziale) ricezione dei titoli di credito eventualmente spediti dal Cliente.

Compensazioni relative a reciproci diritti di credito saranno possibili unicamente qualora SEW-EURODRIVE abbia espressamente e per iscritto riconosciuto il diritto della Cliente.

Qualora la Società venga a conoscenza di un significativo peggioramento delle condizioni finanziarie del Cliente sarà legittimata a dichiararlo decaduto dal beneficio del termine a lui concesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 1186 c.c. ed a pretendere l'immediato saldo del prezzo della Fornitura.

Il mancato pagamento del prezzo nei termini convenuti comporterà l'automatica maturazione di interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. n. 231/2002.

### 6. Danni da ritardo – Limitazioni

La Società non si assume alcuna responsabilità per i ritardi nella Fornitura imputabili al Cliente (a titolo esemplificativo, mancati pagamenti e/o omesso invio dei dati di progetto); in tali casi, gli oneri (ad esempio, spese di immagazzinamento) connessi al ritardo saranno interamente a carico del Cliente.

Alla stessa maniera, la responsabilità sarà esclusa per ritardi che siano conseguenza di eventi imprevedibili che esulano dal controllo di SEW-EURODRIVE (casi di forza maggiore, restrizioni all'importazione e all'esportazione, provvedimenti dell'autorità, modifiche normative).

In tali casi, SEW-EURODRIVE notificherà immediatamente al Cliente gli eventi che comportano la sospensione della Fornitura e, successivamente, il cessare delle condizioni che l'hanno determinata.

La consegna sarà, quindi, posticipata di un periodo corrispondente a quello della sospensione; il Cliente non potrà rifiutarsi di ritirare il Prodotto.

### 7. Denuncia dei vizi

Eventuali vizi che il Cliente dovesse rilevare in relazione all'intervento di Assistenza dovranno essere denunciati, a pena di decadenza, entro 8 giorni dalla scoperta, o alla consegna in caso di danneggiamento del collo imputabile al trasportatore.

Le segnalazioni dovranno pervenire agli indirizzi di cui all'art. 13.

### 8. Garanzia - reclami

Qualora nel corso dell'intervento di Assistenza, la Società dovesse provvedere alla sostituzione di Prodotti e/o Sistemi commercializzati da SEW-EURODRIVE, gli stessi saranno coperti da garanzia di 24 mesi decorrenti dalla consegna (per macchinari funzionanti con un coefficiente di servizio pari o superiore a 1).

Per i prodotti "remanufactured" ossia rigenerati o sottoposti a ricondizionamenti, la garanzia sarà parimente di 24 mesi decorrenti dalla data di consegna.

Per i Prodotti e/o i Sistemi riparati, invece, la garanzia sarà di 12 mesi sulle parti sostituite.

Interventi successivi a quello oggetto del presente contratto saranno possibili ed effettuati in garanzia solamente laddove il problema segnalato dal Cliente dipenda da un errore di progettazione, fabbricazione e/o installazione imputabile a SEW-EURODRIVE ed il Cliente non ha in alcun modo concorso al suo insorgere.

Sarà, quindi, esclusa qualsivoglia garanzia per eventi dovuti, a titolo meramente esemplificativo, a deterioramento, collegamenti tecnici e tecnologici impropri da parte del Cliente, usura.

Allo stesso modo, la garanzia non opererà nel caso in cui il Cliente e/o terzi dovessero apportare modifiche o effettuare manutenzioni non espressamente autorizzate per iscritto dalla Società.

Sarà facoltà di SEW-EURODRIVE decidere se procedere con la riparazione o con la sostituzione e se procedere ad intervenire sul singolo componente o sull'intero Prodotto o Sistema.

In tutti questi casi, al Cliente è preclusa la facoltà di agire per ottenere la risoluzione del contratto.

### 9. Diritto di recesso

SEW-EURODRIVE potrà recedere dal Contratto, in parte o per intero, mediante dichiarazione scritta da

## CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA In corso dal 01/01/2021

inviare al Cliente, in caso di sovra indebitamento o qualora quest'ultimo risulti sottoposto a procedure concorsuali.

### 10. Disposizioni relative alla proprietà intellettuale ed industriale

Marchi, brevetti, modelli, disegni, calcoli matematici, testi scritti, registrazioni vocali, video ed ogni altra rappresentazione – sia essa cartacea, digitale o in qualsiasi altro formato – di dati ed informazioni relativi a quanto commercializzato e/o utilizzato nel corso degli interventi di Assistenza da SEW-EURODRIVE o che siano in ogni caso relativi alla Società sono di proprietà della stessa che ne detiene interamente i diritti sulla base della legge.

È fatto, quindi, espresso divieto al Cliente di avvalersene se non nei limiti del Contratto e secondo quanto risulterà espressamente autorizzato nella Conferma d'Ordine (a titolo esemplificativo, licenze per accesso al software).

La diffusione di informazioni di qualunque tipo dovrà essere, quindi, preceduta da un'espressa autorizzazione scritta della Società.

Qualora singoli componenti necessari per l'Assistenza fossero forniti da soggetti diversi da SEW-EURODRIVE, il Cliente si assume ogni onere relativo al rispetto dei diritti di proprietà intellettuale ed industriale di soggetti terzi.

Eventuali licenze operative che si rendessero necessarie per l'utilizzo dei Prodotti e/o dei Sistemi successivamente all'Assistenza saranno a carico del Cliente.

### 11. Restrizioni all'esportazione

SEW-EURODRIVE potrà espressamente ed insindacabilmente rifiutare il proprio intervento qualora lo stesso dovesse essere eseguito in contrasto con le norme sul controllo delle esportazioni e/o in violazione di norme internazionali valide per singoli Paesi.

Allo stesso modo, SEW-EURODRIVE rifiuterà l'Assistenza se destinata ad applicazioni militari o per la realizzazione di armi chimiche di ogni tipo o per materiali destinati al nucleare nei paesi con restrizioni.

Nel caso in cui risultasse obbligatorio dotarsi di una licenza statale per effettuare l'intervento o per l'esportazione di singoli componenti, l'Assistenza stessa sarà subordinata al suo rilascio ed al permanere della sua validità.

Eventuali revoche delle autorizzazioni già rilasciate e/o l'imposizione di divieti da parte delle Autorità comporteranno l'automatico annullamento dell'Assistenza.

In tali casi, il Cliente non avrà diritto ad alcun tipo di risarcimento.

### 12. Luogo di esecuzione, foro competente e

#### legge applicabile

Foro esclusivamente competente per ogni azione legale connessa all'interpretazione ed esecuzione del Contratto è il Tribunale di Monza.

Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

#### 13. Disposizioni conclusive

Il Cliente ha l'obbligo di fornire dati corretti e completi e di controllare la Conferma d'Ordine per verificare la corrispondenza dei dati registrati da SEW-EURODRIVE. Eventuali difformità dovranno essere immediatamente segnalate dal Cliente.

Qualora singole clausole contrattuali risultassero invalide e/o fossero inapplicabili al caso concreto, le previsioni verranno sostituite da quanto previsto dalla legge o dagli usi; le clausole rimanenti resteranno, in ogni caso, valide e pienamente efficaci.

Le presenti Condizioni non si applicano alle attività di Vendita.

Le comunicazioni indirizzate alla Società potranno essere trasmesse ai seguenti indirizzi:

- Sede legale: SEW-EURODRIVE S.a.s. Via Bernini, 12 – 20033 Solaro (MI)
- Posta certificata: [sew-amministrazione@legalmail.it](mailto:sew-amministrazione@legalmail.it)
- Email assistenza: [contact.center@sew-eurodrive.it](mailto:contact.center@sew-eurodrive.it)

Il Cliente

---

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si accettano ed approvano in modo specifico le seguenti clausole:

2. Termini dell'intervento
4. Esclusioni di responsabilità
6. Danni da ritardo – Limitazioni
7. Denuncia dei vizi
8. Garanzia – reclami
9. Diritto di recesso
12. Luogo di esecuzione, foro competente e legge applicabile

Il Cliente

---