

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Il presente contratto ha per oggetto la fornitura da parte di Canon Italia S.p.A. (nel seguito "Canon") ed a favore del Cliente (Canon ed il Cliente, nel seguito, congiuntamente "le Parti"), del servizio di assistenza tecnica alle apparecchiature fornite da Canon e indicate del Modulo d'Ordine di Contratto di Assistenza sottoscritto tra le Parti (nel seguito "il Modulo d'Ordine"), contrattualmente collegato e parte integrante del presente contratto. Il Cliente dichiara che il servizio oggetto del presente contratto è richiesto per soddisfare esigenze inerenti alla propria attività professionale e/o imprenditoriale nella quale sarà/saranno utilizzate l'apparecchiatura/le apparecchiature che ne formano oggetto e che le specifiche di dette esigenze in ordine alla finalità di utilizzo della/e apparecchiatura/e (a titolo esemplificativo e non esaustivo: i volumi e le coperture di stampa), sono state fornite a Canon per la redazione da parte di quest'ultima dell'offerta iniziale (inclusi eventuali allegati) e la determinazione del canone e dei costi copia/stampa, offerta qui integralmente richiamata. Tali informazioni includono, tra l'altro, quanto emerso dalla site survey se redatta tra le Parti e indicata nel Modulo d'Ordine, che costituisce parte integrante della base informativa utilizzata per la definizione del canone e dei costi copia/stampa. In caso di variazione di suddette esigenze che determinino un incremento dei costi inclusi nel servizio di assistenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: maggiore copertura di stampa), Canon si riserva di modificare il costo del canone e i costi copia/stampa coerentemente con la variazione che dovrà essere debitamente comprovata.

Canon si riserva, altresì, di applicare ulteriori costi qualora, successivamente alla stipula del Contratto, emerga la necessità di sostenere spese aggiuntive derivanti da mancata rappresentazione da parte del Cliente di esigenze o necessità specifiche, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo – l'impiego di mezzi speciali per la consegna e/o installazione delle apparecchiature, oppure la presenza di interferenze o vincoli strutturali, logistici o ambientali nei locali destinati a ricevere il prodotto, non previamente comunicati. Tali costi saranno determinati in base alla natura e all'entità delle attività supplementari richieste e saranno debitamente documentati e fatturati a parte.

1.2 Il servizio di assistenza tecnica consisterà: a) nell'installazione delle apparecchiature indicate nel Modulo d'Ordine, ove necessaria; b) negli interventi correttivi diretti ad eliminare eventuali difetti, riparare guasti e sostituire parti deteriorate; c) negli interventi volti ad apportare eventuali modifiche suggerite da Canon per migliorare affidabilità, la qualità dei prodotti e la sicurezza degli operatori; d) nell'ordinaria manutenzione. Il servizio di assistenza tecnica non comprenderà: a) interventi resi necessari da imperizia e/o imprudenza, dolo e/o colpa del Cliente, di suoi incaricati e/o dipendenti; b) interventi resi necessari da utilizzo di materiali non originali o non compatibili Canon; c) la disinstallazione delle apparecchiature dal luogo di installazione indicato nel Modulo d'Ordine, che verrà fatturata a parte; d) la fornitura della carta / punti metallici / accessori;

1.3 Le apparecchiature Canon sono dotate di un servizio di e-Maintenance: una soluzione digitale avanzata offerta da Canon per la gestione remota e proattiva delle apparecchiature di stampa, finalizzata a migliorare l'efficienza operativa, ridurre i tempi di inattività e semplificare la manutenzione. Tale servizio consente il monitoraggio automatico e continuo delle stampanti e multifunzione installate presso il Cliente, tramite una connessione sicura tra i dispositivi e i sistemi Canon, le cui funzionalità principali consistono nell'assicurare (i) il monitoraggio remoto dello stato delle apparecchiature; (ii) la gestione automatica dei consumabili; (iii) la lettura automatica dei contatori consistente nella raccolta periodica dei dati di utilizzo (volumi di stampa) ai fini di una più puntuale fatturazione e (iv) la diagnostica remota per interventi più rapidi e mirati e la riduzione degli interventi on-site. E' facoltà del Cliente rinunciare a tale servizio, selezionando l'opzione "e-maintenance opt-out" del Modulo d'Ordine. Tale rinuncia comporta il saldo in un'unica soluzione dell'importo indicato nel Modulo

d'Ordine corrispondente all'extra costo sostenuto da Canon per le attività manuali di gestione e per la lettura dei contatori. In tale caso, il Cliente si impegna ad inviare mensilmente a Canon la lettura dei contatori relativi alle apparecchiature oggetto del contratto, autorizzando sin da ora Canon, qualora la lettura non fosse trasmessa puntualmente, a fatturare le copie presunte, calcolate sulla base dei volumi storici di utilizzo. Resta inteso che le informazioni raccolte tramite il servizio di e-Maintenance, inclusa la site survey redatta tra le Parti e indicata nel Modulo d'Ordine, costituiscono parte integrante della base informativa utilizzata per la determinazione del canone. In caso di variazione delle esigenze operative che comportino un incremento dei costi inclusi nel servizio di assistenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: maggiore copertura di stampa), Canon si riserva di modificare il costo del canone e i costi copia/stampa coerentemente con la variazione, che dovrà essere debitamente comprovata.

2. DURATA

La durata del presente contratto è indicata nel Modulo d'Ordine. Se barrata l'opzione di rinnovo automatico, alla prima scadenza, il presente contratto si rinnoverà automaticamente, di anno in anno, salvo disdetta di ciascuna parte da inviarsi almeno 60 giorni prima della scadenza a mezzo raccomandata AR o PEC. Qualora la data di decorrenza del contratto non coincida con la data di acquisto, di installazione, di scadenza del periodo di garanzia del prodotto o, in ipotesi di mancato rinnovo del contratto di assistenza tecnica alla scadenza o in caso di interruzioni o sospensioni dello stesso, Canon si riserva la facoltà di effettuare la revisione del prodotto a spese del Cliente, prima di dare esecuzione al contratto di assistenza tecnica.

3. LUOGO e IMPEGNI DEL CLIENTE.

Il servizio di assistenza tecnica verrà reso nel luogo di installazione delle apparecchiature indicate del Modulo d'Ordine. Nell'ipotesi il Cliente sposti le apparecchiature senza il preventivo consenso di Canon, questa sarà libera di sospendere il servizio di assistenza tecnica. Il Cliente si impegna a: a) predisporre un luogo adatto per l'installazione delle apparecchiature, con idoneo spazio per consentire l'accesso alle stesse, secondo le specifiche stabilite da Canon; b) approntare l'impianto elettrico per ogni apparecchiatura, rispondendo alle norme in vigore. Se nel corso del rapporto dovessero mutare le specifiche richieste dalla legge o dai regolamenti per l'impianto elettrico, il Cliente si obbliga ad effettuare a proprie spese le opere necessarie a mettere in regola l'impianto; c) permettere al personale Canon e/o dei suoi aventi causa, il libero ed incondizionato accesso alle apparecchiature durante il normale orario di lavoro; d) designare l'operatore o gli operatori che dovranno occuparsi del buon funzionamento delle apparecchiature e renderli disponibili per il relativo addestramento; e) usare l'apparecchiatura propriamente e, comunque, in conformità alle norme ed indicazioni Canon; f) utilizzare le apparecchiature esclusivamente nel luogo di installazione: è escluso che il Cliente possa spostare le apparecchiature dal luogo di installazione, senza autorizzazione scritta di Canon; g) utilizzare solo ed esclusivamente materiali di consumo originale Canon o compatibili Canon, ove non forniti direttamente da Canon medesima.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE IN MATERIA DI SICUREZZA SUL LAVORO E PROCEDURE DI APPALTO

Il Cliente, per tutta la durata del contratto, incluse eventuali proroghe e rinnovi, si impegna a garantire il pieno rispetto di tutte le disposizioni normative vigenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni. In particolare, il Cliente si impegna a: a) fornire a Canon tutte le informazioni necessarie in merito ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui verranno svolte le attività, nonché a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro; b) predisporre ed esibire, ove previsto, il Documento di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI) secondo quanto stabilito dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008; c) assicurare l'adozione e il rispetto delle procedure interne di sicurezza aziendali applicabili agli appalti e agli interventi di manutenzione, nonché di eventuali regolamenti interni o piani di sicurezza adottati presso i propri siti, impegnandosi a prendere attenta visione

della procedura sulla sicurezza degli appalti applicata da Canon e disponibile al seguente link: [gestione sicurezza appalti clienti committenti 2025](#); d) verificare che il personale incaricato da Canon sia messo nelle condizioni di operare in sicurezza, garantendo l'accesso alle aree di lavoro solo se adeguatamente messe in sicurezza.

L'inadempimento anche parziale degli obblighi di cui alla presente clausola costituisce causa di sospensione dell'intervento tecnico e potrà comportare, a discrezione di Canon, la risoluzione del contratto per giusta causa, fatto salvo il risarcimento di eventuali danni che le Parti stabiliscono essere già quantificati secondo la modalità descritta nel successivo art. 8.

5. RESPONSABILITA'

Canon non sarà responsabile, salva l'ipotesi di colpa grave, per alcuna perdita o danno, diretto o indiretto, derivanti dall'uso o dall'impossibilità d'uso delle apparecchiature, e ciò anche se conseguenza di ritardi nel servizio di assistenza tecnica.

6. TERMINI DI PAGAMENTO E VARIABILITA'

Il presente contratto regola rapporti soggetti ad IVA. Il pagamento delle fatture verrà effettuato secondo le specifiche indicate nel Modulo d'Ordine sottoscritto tra le Parti.

Fermo restando quanto previsto in merito alla frequenza di fatturazione indicata nel Modulo d'Ordine, le Parti concordano che, qualora l'importo di uno o più canoni periodici dovuti dal Cliente sia inferiore a Euro 100,00 (cento/00), Canon avrà la facoltà, per ragioni di efficienza operativa e di contenimento dei costi amministrativi, di accorpate tali importi in un'unica fattura cumulativa, anche riferita a più periodi di competenza. Resta inteso che tale facoltà potrà essere esercitata da parte di Canon a propria discrezione, senza necessità di preventiva comunicazione al Cliente, e che ciò non comporterà modifiche alla decorrenza o all'esigibilità dei canoni, che resteranno dovuti secondo i termini pattuiti.

In caso di ritardato pagamento verranno applicati gli interessi di mora ai sensi degli artt. 4 e 5 D. Lgs. 231/2002, e successive modifiche, dalla scadenza delle fatture al saldo. Per tutto il periodo di validità del presente contratto, incluse le eventuali proroghe ovvero in caso di tacito rinnovo, fatte salve le disposizioni di cui all'art. 1.1 che precede, il Cliente riconosce a Canon la facoltà di variare il canone in misura pari al 100% dell'indice ISTAT (prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati) relativo ai 12 mesi precedenti. È altresì facoltà di Canon, informandone il Cliente a mezzo di semplice comunicazione via e-mail, di aumentare ulteriormente il canone e i prezzi delle stampe/copie eccedenti. Detta variazione s'intenderà automaticamente accettata purché non venga superato il limite del 5% annuo. In caso di aumento eccedente tale limite, è data facoltà al Cliente di accettare tale aumento, ovvero di recedere dal contratto senza alcuna responsabilità, nel termine di 15 giorni dal ricevimento della proposta di aumento: decorso tale termine, l'aumento si riterrà accettato. Anche in caso di controversia resta fermo l'obbligo del Cliente di pagare a Canon il corrispettivo pattuito alle scadenze convenute; nessuna contestazione potrà essere mossa in assenza di pagamento del prezzo convenuto alle scadenze pattuite. In caso di ritardato od omesso pagamento sarà in facoltà di Canon sospendere il servizio di assistenza tecnica, ai sensi dell'art. 1460 Cod. Civ. salva la facoltà di Canon di risolvere il presente contratto ai sensi del successivo art. 8.

7. AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il Cliente autorizza sin da ora Canon e sostituire a sé altri nell'esecuzione degli interventi di assistenza tecnica, ferma la responsabilità di Canon per l'operato dei soggetti sostituiti.

8. RISOLUZIONE, RECESSO e CLAUSOLA PENALE

È in facoltà di Canon risolvere con effetto immediato il contratto nei seguenti casi valendo la presente quale clausola risolutiva espressa: a) omesso o ritardato pagamento del corrispettivo pattuito per il servizio di assistenza tecnica, come descritto nel precedente art. 6; ovvero in caso di inadempimento del Cliente agli obblighi di puntuale pagamento insorti od insorgenti a carico del Cliente in esecuzione del presente contratto così come da altri diversi ed autonomi contratti in corso o che verranno stipulati nel periodo di vigenza del presente contratto tra Canon ed il Cliente. b) trasferimento senza autorizzazione delle apparecchiature dal luogo di installazione; c) violazione da parte del Cliente degli impegni di cui agli artt. 3 e 4 che precedono. È facoltà di Canon recedere dal

presente accordo con effetto immediato in caso di sottoposizione del Cliente ad una qualsiasi procedura concorsuale o fallimento. In caso di recesso anticipato o di risoluzione per colpa o causa del Cliente, Canon avrà la facoltà di addebitare al Cliente a titolo di penale la sommatoria dei canoni fissi a scadere dalla data di recesso/risoluzione fino alla naturale scadenza del contratto.

9. MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

Qualsiasi modificazione al presente accordo sarà valida e potrà esclusivamente essere provata solo per iscritto.

10. NULLITA' PARZIALE

Qualora una clausola del presente contratto sia nulla le altre clausole rimarranno pienamente in vigore ed efficaci.

11. FORO CONVENZIONALE ESCLUSIVO

Per qualsiasi controversia insorgente dal presente accordo Foro esclusivamente competente sarà quello di Milano.

12 D.lgs.231/2001 e POLITICHE PER L'AMBIENTE E LA QUALITA'

Il Cliente prende atto che Canon ha adottato un Codice di Comportamento ed un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (il "Modello 231") ai sensi del D.lgs. 231/2001. L'adozione del Modello 231 ha lo scopo di prevenire la commissione dei reati previsti dal suddetto Decreto Legislativo 231/2001. Copia del Codice di Comportamento è disponibile sul sito Internet della Società: https://www.canon.it/about_us/legal-compliance/ del quale il Cliente dichiara di avere preso attenta visione e di accettare i contenuti. Le Parti si impegnano ad adempiere gli obblighi derivanti dal presente contratto nel rispetto dei principi del Codice di Comportamento ed a vigilare sull'esecuzione del contratto medesimo in modo da scongiurare il rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e successivi aggiornamenti. Le Parti inoltre dichiarano di non essere a conoscenza di fatti "rilevanti" ai sensi del suddetto Decreto nella fase delle trattative e della stipulazione del presente accordo. Il Cliente prende atto ed accetta che il mancato rispetto dei principi e delle norme previste dal Codice di Comportamento comporterà inadempimento grave degli obblighi di cui al presente contratto, in virtù del quale Canon potrà espressamente risolvere di diritto il contratto stesso ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile, fermo restando il risarcimento dei danni eventualmente causati a Canon da detto inadempimento. Le politiche adottate da Canon per l'ambiente e la qualità Canon sono pubblicate al seguente link <https://www.canon.it/sustainability/>.

13 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/03 le Parti prestano il proprio consenso al trattamento dei dati personali necessari per l'esecuzione del presente contratto. In particolare, il Cliente reso edotto dei diritti previsti dalla normativa vigente presta il proprio consenso al trattamento dei dati personali inclusi nel presente accordo a favore di Canon Italia S.p.A., titolare del trattamento e delle Società del Gruppo Canon in Europa, nonché di terzi intermediari finanziari e/o istituti di credito cui il contratto può essere ceduto. Tale consenso, salvo diverse indicazioni che dovranno risultare per forma scritta, viene esplicitamente fornito anche per la realizzazione di case history oppure ai fini di referenze. Il Cliente dichiara di avere preso attenta visione dell'informativa privacy di Canon disponibile al link <https://www.canon.it/privacy/privacy-notice/business/>.