A. Generale

1. Oggetto e campo d'applicazione

1.1 Ricoh Svizzera SA (di seguito: «Ricoh») e il cliente, mediante la sottoscrizione d'un «contratto individuale» / «D&P» (Deliverables&Prices) o effettuando un ordine su ricoh.ch E-Shop di Ricoh Svizzera, hanno instaurato un rapporto contrattuale volto all'erogazione di Print e scansione Services (abbinamento di hardware, software e servizi). Salvo diverso accordo scritto, a tutti i Print e scansione Services erogati da Ricoh a tale scopo si applicano esclusivamente le presenti Condizioni generali (di seguito: «CG») nonché, a titolo integrativo, le condizioni contrattuali specifiche formalizzate nel contratto individuale/D&P o nella conferma d'ordine (di seguito denominato contratto individuale).

1.2 In caso di discordanza, le condizioni contrattuali specifiche del contratto individuale prevalgono sulle presenti CG.

1.3 Le presenti CG, unitamente al contratto individuale / ai contratti individuali, disciplinano esaustivamente il rapporto d'affari fra le parti contrattuali.

2. Offerte

Le offerte di Ricoh, fatte salve le cifre 33 (Documentazione tecnica) e 7 (Prezzi e tasse) sono vincolanti fino al decorso del termine per l'accettazione menzionato nell'offerta.

3. Perfezionamento del contratto, forma delle dichiarazioni

3.1 Il rapporto contrattuale instaurato fra Ricoh e il cliente si perfeziona con la sottoscrizione giuridicamente valida del contratto individuale/del D&P da parte di ambo le parti ed esplica i propri effetti dalla data ivi stabilita o dalla conferma da parte di Ricoh dell'ordine effettuato nell'e-shop.

3.2 Gli accordi (di modifica) e le dichiarazioni giuridicamente rilevanti delle parti contrattuali richiedono per la loro validità la forma scritta.

3.3 In caso di installazione del prodotto in anticipo sull'inizio della durata minima, Ricoh ne fattura l'uso effettivo che il cliente ne fa durante tale «periodo interim» su una base pro temporis in conformità delle tariffe concordate.

4. Durata del rapporto di locazione, risp. del rapporto di prestazione di servizi

4.1 Al rapporto di locazione e/ o il rapporto di prestazione di servizi instaurato fra il cliente e Ricoh si applica la durata minima concordata nel contratto individuale.

4.2 Decorsa la durata minima, il contratto si protrae di volta in volta automaticamente di un anno (di seguito: «periodo di protrazione»), salvo rescissione del rapporto contrattuale mediante lettera raccomandata con preavviso di tre (3) mesi per la decorrenza della durata minima, risp. del periodo di protrazione in esame.

4.3 Prima della decorrenza della durata minima, il rapporto contrattuale può essere rescisso da Ricoh in qualsiasi momento con effetto immediato (incidenza sui costi secondo a cifra 5):

a. se il cliente è in mora da 30 (trenta) giorni con un pagamento e non adempie tale obbligo di pagamento neppure entro 10 (giorni) dalla fissazione di un termine suppletivo;
b. se nei confronti del cliente è avviata una procedura di esecuzione forzata, di fallimento o di concordato o la medesima è imminente;
c. se l'oggetto della locazione, nonostante diffida, subisce ripetutamente dei danni causati da trattamento inaccurato;
d. se il cliente non adempie uno dei suoi obblighi di notificazione ai sensi della cifra 18;
e. se il cliente cede a terzi, senza il preventivo consenso scritto di Ricoh, i diritti derivanti dal presente rapporto contrattuale ai sensi della cifra 42.2.

4.4 Prima della decorrenza della durata minima, il rapporto contrattuale può essere rescisso dal cliente mediante dichiarazione scritta di recesso rilasciata ossequiando un preavviso di trenta (30) giorni per la fine di un periodo di computo previsto per i servizi di locazione, risp. per la prestazione di servizi:

a. se Ricoh nonostante ripetuti reclami scritti non è in grado di assicurare un funzionamento regolare dell'oggetto della locazione, risp. del servizio;
b. nei casi contemplati alla cifra 25.2.

4.5 Per i dispositivi più vecchi di cinque (5) anni, sarà addebitata una tassa per coprire i costi crescenti del servizio. Questa tassa sarà adattata ogni anno successivo in base ai prezzi correnti.

5. Conseguenze della cessazione anticipata del contratto

In caso di risoluzione anticipata del contratto da parte di Ricoh ai sensi della cifra 4.3, il cliente deve restituire a Ricoh l'oggetto della locazione in perfetto stato. Inoltre, il cliente è tenuto a versare a Ricoh un indennizzo equivalente all'interesse economico corrispondente alla corretta esecuzione del contratto (interesse positivo), ovvero:

a. il cliente è tenuto a versare a Ricoh il canone di locazione fino alla decorrenza della durata contrattuale minima inizialmente concordata;
b. il Cliente dovrà a Ricoh il canone di base concordato per il servizio di standby.
c. il cliente deve a Ricoh il pagamento per le copie effettivamente e le spese sostenuto allestite nonché
d. l'80% del pagamento dovuto fino alla decorrenza della durata contrattuale minima originariamente concordata, risp. fino alla decorrenza del periodo di protrazione in esame per le prestazioni di servizi concordate e non fruite. Tale dovuto sarà stimato su base del volume di copie/volume di uscita effettivamente realizzato nell'esecuzione del contratto, per quanto esso raggiunga almeno il volume minimo concordato. In assenza di entrambi valori, il dovuto sarà stimato a partire dal volume che Ricoh poteva ragionevolmente attendersi.

6. Accesso all'oggetto della locazione, risp. del servizio

6.1 Al personale di Ricoh deve essere concesso un accesso illimitato ai sistemi per l'esecuzione dei servizi e dei lavori di manutenzione durante gli orari definiti nei Service-Levels (cifra 23.2/23.3).

6.2 Sono fatte salve le regolamentazioni di divergente tenore annotate nel contratto individuale.

7. Prezzi e tasse

7.1 Tutti i prezzi e tasse esposti nei listini di Ricoh sono non impegnativi. Essi possono essere adeguati in qualsiasi momento a seguito di oscillazioni valutarie, modifica dei costi d'acquisizione nonché cambiamenti della legislazione doganale e fiscale.

7.2 Tutti i prezzi e tasse esposti, le spese di trasporto e spedizione nonché la tassa di riciclaggio anticipata (TRA) non sono comprensivi dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) di volta in volta applicabile.

7.3 Ricoh potrà adeguare i prezzi al clic qualora durante il periodo contrattuale si verifichi una deviazione di almeno il 10 % rispetto ad almeno una delle variabili da cui dipende il calcolo del prezzo al clic (area di copertura, volume di stampa, parte A3).

8. Area di consegna e territorio contrattuale

L'area di consegna e territorio contrattuale si estende alla Svizzera e al Principato del Liechtenstein.

B. Acquisto

9. 9. Garanzia

9.1 Salvo diverso accordo, Ricoh fornisce esclusivamente prodotti nuovi di fabbrica con la qualità propria dei marchi originali.

9.2 Ricoh non rilascia nessuna garanzia e non assume nessuna responsabilità riguardo al raggiungimento dell'obiettivo prefissatosi dal cliente per il tramite di determinati prodotti o delle loro funzioni nell'ambito di un sistema IT o in ambiente IT.

9.3 Per i sistemi tecnici, incombe al cliente di provvedere a un luogo adeguato alla collazione, ai necessari collegamenti elettrici nonché a eventuali connessioni elettroniche.

9.4 Ricoh assicura, fatte salve le cifre 9.1-9.3 e 9.7, che i prodotti sono idonei all'impiego usuale previsto e presentano le caratteristiche concordate contrattualmente (di seguito «garanzia»); un eventuale difetto deve già essere presente al momento del trasferimento del rischio.

9.5 Una garanzia è esclusa se il cliente o terzi apportano modifiche o eseguono riparazioni inappropriate, oppure se il cliente, qualora si presenti un difetto, non adotti tempestivamente tutte le misure atte a ridurre il danno e non dà modo a Ricoh di eliminare il difetto.
La garanzia di Ricoh è esclusa per i pezzi di ricambio o materiali alternativi non approvati da Ricoh nonché per eventuali danni conseguenti o guasti riconducibili a detti pezzi di ricambio o materiali (vedere anche il punto 13.8).

9.6 È esclusa una garanzia per i materiali di usura, di servizio o di consumo.

10. Obbligo di verifica e notifica dei difetti

10.1 Il cliente deve verificare i prodotti riguardo alla presenza di difetti palesi dovuti al trasporto entro 24 ore dalla consegna (controllo d'entrata). I difetti, il deve rifiutare la consegna o notificare i difetti a Ricoh al più tardi entro quarant'otto 48 ore dalla ricezione del prodotto. Decorso tale termine il prodotto è ritenuto approvato dal cliente quanto ai difetti palesi dovuti al trasporto.

10.2 Il cliente mette in funzione il prodotto tosto che l'ordinamento degli affari lo consenta, in ogni al più tardi entro quarant'otto 48 ore dalla consegna. L'ipotesi del «Dead on Arrival» (di seguito «DOA») si materializza ove non fosse possibile mettere in funzione il prodotto oppure ove nell'ambito del primo esame di funzione (controllo di funzione) il prodotto rivela difetti relativi all'hardware o alla software/firmware preinstallata talmente gravi da renderne l'uso ordinario impossibile. Il cliente ha l'obbligo di segnale il DOA al Service-Desk di Ricoh al più presto, in ogni caso entro 72 ore dalla consegna. Decorso tale termine previsto per il controllo di funzione, il prodotto è ritenuto approvato dal cliente quanto alla fattispecie del DOA.

10.3 I difetti del prodotto non riconoscibili né al momento del controllo d'entrata, né in occasione del controllo di funzione (difetti occulti), devono essere notificati a Ricoh entro dieci (10) giorni dalla loro constatazione. In caso contrario tutte le pretese e tutti i diritti di garanzia per i difetti occulti si estinguono.

10.4 Se insorgono problemi tecnici, prima di procedere alla notifica dei difetti, il cliente è tenuto a leggere le istruzioni d'uso fornitegli unitamente al prodotto in formato cartaceo o elettronico. Il cliente ha altresì la possibilità di contattare il Service-Desk di Ricoh.

10.5 Tutti i difetti devono essere notificati per iscritto (con anticipazione via fax o tramite e-mail) e recare l'indicazione del no. d'ordine di Ricoh.

11. Termine di garanzia

11.1 Il termine di prescrizione per la garanzia sui prodotti è di dodici (12) mesi, a condizione che Ricoh non abbia violato intenzionalmente o per negligenza grave i propri doveri, non abbia sottaciuto dolosamente il difetto, non abbia concesso una garanzia di più ampia portata o che la legge non preveda un termine di prescrizione più lungo.

11.2 Il termine di prescrizione inizia a decorrere dalla data in cui i prodotti sono forniti al cliente.

11.3 Se Ricoh provvede alla sostituzione in garanzia di determinate componenti, al pezzo di ricambio si applica il termine di garanzia originariamente applicabile al pezzo sostituito.

12. Diritti alla garanzia e responsabilità

12.1 Se il difetto è stato notificato correttamente, il prodotto sarà riparato o sostituito; la scelta spetta a Ricoh. Sono esplicitamente esclusi ulteriori diritti, in particolare un diritto alla risoluzione del contratto o al risarcimento dei danni.
Sono fatte salve la responsabilità dipendente da dolo o colpa grave nonché le prescrizioni sulla responsabilità per danno da prodotti.

12.2 Nell'eventualità di una fornitura sostitutiva, i prodotti difettati devono essere rispediti a Ricoh entro dieci (10) giorni dalla ricezione della fornitura sostitutiva. Le spese di rispedizione sono sostenute da Ricoh.

12.3 Ricoh non assume nessuna responsabilità per danni indiretti, mancato conseguimento di fatturato, perdita di guadagno o d'uso, costi del capitale o costi per l'acquisizione di prodotti sostitutivi.

13. Protrazioni della garanzia

13.1 Le protrazioni della garanzia necessitano un corrispondente accordo esplicito, previsto nel contratto, fra il cliente e Ricoh. Ricoh offre la protrazione della garanzia solo ai primi acquirenti di prodotti della marca Ricoh.

13.2 Nei casi di protrazione della garanzia, Ricoh assicura al cliente che il prodotto è privo di difetti e non presenta danni carico del materiale o di lavorazione. Anche nell'ambito della protrazione della garanzia è esclusa una garanzia per materiali di usura, di servizio o di consumo. Ai software contestualmente forniti a titolo gratuito si applica la cifra 13.6. Sono esclusi dalla garanzia i danni causati da prodotti che non provengono da Ricoh.

13.3 Nell'ambito della protrazione della garanzia, in caso di difetti il prodotto difettoso sarà riparato oppure sostituito ai sensi della cifra 13.10; la scelta spetta a Ricoh. Se Ricoh non è in grado di riparare un prodotto difettoso al beneficio di una protrazione della garanzia oppure di rimpiazzarlo mediante fornitura sostitutiva, entro un periodo adeguato dalla notifica del difetto, Ricoh offrirà la restituzione del prezzo d'acquisto del prodotto, dedotta una remunerazione adeguata all'utilizzazione del prodotto da parte del cliente fino a quel momento.
Entro i limiti consentiti dalla legge, sono esplicitamente esclusi ulteriori diritti, in particolare anche un diritto alla risoluzione del contratto, alla riduzione del prezzo d'acquisto o al risarcimento dei danni. Se al presentarsi di un caso di garanzia sono sostituiti anche materiali di usura (ad es. tamburo fotosensibile), Ricoh fattura proporzionalmente al cliente il vantaggio derivante dall'installazione di un nuovo materiale di usura, desumendolo dalla differenza fra la presumibile durata di vita residua del materiale di usura sostitutivo e l'usura a cui era già stata sottoposta il pezzo sostituito (calcolo «nuovo contro vecchio»).

13.4 La durata della protrazione della garanzia si determina sulla base dell'accordo adottato nel contratto individuale. Il periodo inizia a decorre dalla data in cui il prodotto è stato fornito al cliente.

13.5 Per far valere i diritti a lui conferiti mediante protrazione della garanzia, il cliente deve in ogni caso conservare il contratto individuale e la bolletta di consegna e presentarli su richiesta.

13.6 Per i software contestualmente forniti a titolo gratuito, la protrazione della garanzia prevede unicamente la sostituzione di un supporto dati difettoso. Per il resto, Ricoh non offre nessuna protrazione della garanzia per tali software, in particolare riguardo al fatto che il software offra un servizio ininterrotto, ineccepibile o che lo stesso sia conforme a eventuali accordi presi con il produttore del medesimo.

13.7 L'esecuzione di lavori in garanzia in loco, presso il cliente o in remote, avviene previo accertamento telefonico di una fattispecie di garanzia sul territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein. In singoli casi può rendersi necessario il ritiro del sistema da parte di Ricoh, per procedere poi alla riparazione in un luogo diverso da quello in cui il medesimo è collocato.

13.8 La protrazione della garanzia si estende esclusivamente ai difetti che si manifestano a seguito dell'utilizzo usuale del prodotto. In ogni caso la medesima non si estende a:

a. manutenzione errata o insufficiente, oppure modifica del prodotto da parte del cliente o terzi;
b. software, media, componenti o accessori, oppure componenti di interfacce che non sono state fornite da Ricoh;
c. azionamento o tentativo di azionare il prodotto estraneo alle sue specifiche scritte.

Per le stampanti, gli apparecchi fax o le stampanti multifunzione Ricoh, l'utilizzo di toner, cartucce nastro a colori, inchiostro o tamburi fotosensibili che non provengono da Ricoh, oppure di cartucce toner o inchiostro ricaricate, comporta l'esclusione della garanzia se il difetto è da ricondurre all'impiego di tali prodotti.

13.9 Se nell'ambito di una protrazione della garanzia è indebitamente fatto valere un caso di garanzia, in particolare poiché il periodo di protrazione della garanzia è già decorso, poiché il richiedente non è l'avente diritto, oppure poiché non si tratta di una fattispecie di garanzia, Ricoh è autorizzata a richiedere la corresponsione di un pagamento per la sua attività, ossia per i servizi di riparazione erogati e per il tempo e il materiale impiegati.

13.10 Un prodotto sostitutivo impiegato da Ricoh nell'ambito di una sostituzione ai sensi della cifra 13.3 può essere nuovo oppure come nuovo, a condizione di presentare una funzionalità perlomeno equivalente a quella del prodotto da sostituire. In caso di sostituzione, la durata residua del periodo di protrazione della garanzia del prodotto originario è trasferita al prodotto sostitutivo.

13.11 Nell'ambito della protrazione della garanzia Ricoh non assume nessuna responsabilità per danni indiretti, mancato conseguimento di fatturato, perdita di guadagno o d'uso, costi del capitale o costi per l'acquisizione di prodotti sostitutivi.

14. Riserva di proprietà

14.1 Ricoh si riserva la proprietà su tutti i prodotti forniti fino a ricezione di tutti i pagamenti ad essa spettanti sulla base della relazione commerciale con il cliente (merce soggetta a riserva di proprietà). Ricoh è autorizzata a far iscrivere negli appositi registri una riserva di proprietà sui prodotti.

14.2 Il cliente non può costituire in pegno o trasferire a scopo di garanzia la merce soggetta a riserva di proprietà e deve adottare tutte le misure necessarie affinché la proprietà del venditore non subisca pregiudizio alcuno. Ricoh dovrà essere immediatamente informata per iscritto in caso di pignoramento o altri interventi di terzi.

14.3 Il cliente è tenuto a trattare accuratamente la merce oggetto a riserva di proprietà nonché a provvedere alla manutenzione. Egli è in particolare tenuto ad assicurarla sufficientemente (al valore a nuovo) contro la perdita e il danneggiamento. La polizza assicurativa e l'attestazione dell'avvenuto pagamento dei premi dovranno essere esibiti a Ricoh a prima richiesta. Le pretese derivanti dal rapporto d'assicurazione sono cedute dal cliente a Ricoh contestualmente al perfezionamento del rapporto contrattuale (cifra 3.1).

14.4 Se il cliente non adempie ai propri doveri connessi alla merce soggetta a riserva di proprietà, egli è tenuto a rispondere dei danni che ne conseguono.

C. Locazione

15. Proprietà

L'oggetto della locazione rimane di proprietà esclusiva di Ricoh.

16. Manutenzione, uso e cura dell'oggetto

16.1 Per mantenere l'oggetto della locazione in stato idoneo all'uso, per la durata del contratto di locazione il cliente stipula contestualmente con Ricoh un contratto di servizio (cifra 20 e seg.), nel cui ambito Ricoh assicura il regolare funzionamento dell'oggetto della locazione.

16.2 Il cliente si premura dell'uso accurato e regolare del sistema, si cura della sua manutenzione e non vi apporta nessuna modifica.

17. Assunzione del rischio e assicurazione

17.1 Il cliente, per l'intera durata del contratto, si fa carico del rischio di danneggiamento, perdita o smarrimento dell'oggetto della locazione.

17.2 Il cliente è tenuto ad assicurare per proprio conto l'oggetto della locazione contro il furto, lo scasso, i danni del fuoco e dell'acqua nonché a esibire a Ricoh, su richiesta, la corrispondente polizza d'assicurazione.

18. Obblighi di notificazione del cliente

18.1 Il cliente deve notificare senza indugio a Ricoh gli eventuali danni insorti a carico del sistema.

18.2 Il cliente deve notificare a Ricoh un eventuale cambiamento di domicilio perlomeno dieci (10) giorni prima del trasloco, comunicando il nuovo indirizzo. Ricoh si riserva il diritto di assistere alle operazioni di trasloco. I relativi costi sono a carico del cliente.

18.3 Il cliente deve informare senza indugio Ricoh se incombe un sequestro dell'oggetto della locazione (ad es. in relazione a un procedimento di esecuzione forzata) e segnalare alle autorità incaricate dell'esecuzione che l'oggetto della locazione è di proprietà di Ricoh. Il cliente dichiara esplicitamente di essere d'accordo che Ricoh abbia il diritto di informare della sua proprietà un eventuale locatore degli spazi in cui l'oggetto della locazione è installato nonché eventuali terzi.

19. Restituzione dell'oggetto della locazione

Alla fine del contratto, il cliente è tenuto a restituire senza indugio a Ricoh l'oggetto della locazione in stato idoneo all'uso, risp. a concedere a Ricoh l'accesso all'oggetto della locazione affinché possa essere smontato e trasportato a regola d'arte. Lo smontaggio e il trasporto a un recapito che dovrà essere designato da Ricoh sono effettuati a carico del cliente.

D. Servizio

20. Estensione delle prestazioni di servizi

20.1 Oltre al prezzo del servizio, viene addebitata una tariffa forfettaria mensile per il servizio di base.

20.2 Il prezzo concordato per i servizi include anche il seguente programma di prestazioni per i sistemi interessati dalle prestazioni di servizi (di seguito: «oggetti che beneficiano del servizio»):

a. l'esecuzione di lavori riparazioni e di eliminazione dei guasti al luogo in cui è collocato l'oggetto che beneficia

del servizio ai sensi del Service-Level contrattualmente concordato o remoto (di seguito: «interventi di servizio»);

b. la sostituzione di componenti difettose da parte di personale specializzato di Ricoh;

c. la fornitura del materiale d'usura necessario per l'utilizzo dell'oggetto che beneficia del servizio (toner, developer, ecc.), eccettuate tuttavia la carta per le fotocopie e le graffette.

20.3 I materiali di consumo vengono ordinati tramite eService o @remote. Un ordine via telefono o e-mail è soggetto a un costo e sarà fatturato.

21. Esclusione e limitazioni delle prestazioni di servizi

Non sono inclusi nel prezzo del servizio e saranno fatturati separatamente al cliente:

a. l'eliminazione di danni e la sostituzione di componenti che si rendono necessarie a seguito di trascuratezza, utilizzo inappropriato dell'oggetto che beneficia del servizio, interruzione del flusso di corrente elettrica, fulmine, furto o altri influssi straordinari;

b. la riparazione di danni e la sostituzione di componenti causati o danneggiati da lavori di manutenzione o riparazione eseguiti da terzi o dal cliente stesso;

c. l'eliminazione di danni e la sostituzione di componenti che si rendono necessarie a seguito dell'impiego di materiale d'usura non consigliato da Ricoh;

d. le revisioni necessarie in considerazione del raggiungimento della durata di vita tecnica del sistema;

e. il dispendio connesso ai cambiamenti d'ubicazione dell'oggetto che beneficia del servizio (come traslochi, ecc.);

f. i lavori di manutenzione per i controller esterni, il monetiere o gli apparecchi per il rilevamento delle fotocopie di proprietari e di terzi produttori;

g. la connessione dell'oggetto che beneficia del servizio nell'ambiente di rete del cliente, ivi incl. le sue applicazioni software, i successivi adeguamenti, le modifiche e la ricerca di errori.

22. Interventi di servizio in particolare

22.1 Mediante gli interventi di servizio in loco o in remoto, Ricoh provvede al ripristino dello stato di regolarità e idoneità all'uso dell'oggetto che beneficia del servizio interessato e minimizza, in conformità ai Service Levels concordati, i tempi di inattività determinati dal danno.

22.2 Ricoh decide, a propria discrezione, se riparare o sostituire le componenti difettose.

23. Service Levels per gli interventi di servizio

23.1 Ricoh offre come standard, per tutti gli oggetti installati che beneficiano del servizio, il service level «Classic» (cifra 23.2). A titolo opzionale e per una tasse appropriate è possibile optare per il service level «Classic Plus» (cifra 23.3).

23.2 I servizi del service level «Classic» presentano le caratteristiche seguenti:

Orari di servizio:	5 x 8 lunedì - venerdì 08:00-12:00 und 13:00 – 17.00
in loco City[1]:	8 ore
In loco campagna[2]:	8 ore
Time to fix:	16 ore

I servizi del service level «Classic Plus» presentano le caratteristiche seguenti:

Orari di servizio:	5 x 8 lunedì - venerdì 08:00-12:00 und 13:00 – 17.00
In loco City[1]:	4 ore
In loco campagna[2]:	4 ore
Time to fix:	8 ore

24. Doveri del cliente in relazione alla manutenzione, all'uso e alla cura dell'oggetto che beneficia del servizio

24.1 Il cliente si premura dell'uso accurato e regolare dell'oggetto che beneficia del servizio, si cura della sua manutenzione e non vi apporta nessuna modifica.

24.2 Il ripristino conseguente a danni o peggioramenti dello stato dell'oggetto che beneficia del servizio che sono stati causati da trattamento inappropriato o modifiche non autorizzate da parte del cliente, non è incluso nel prezzo del servizio. La remunerazione dovuta per il corrispondente dispendio sarà fatturata separatamente al cliente.

25. Adeguamento del prezzo del servizio

25.1 All'inizio di un trimestre (ossia per il 1° gennaio, 1° aprile, 1° luglio o 1° ottobre di ogni anno civile) Ricoh si riserva di adeguare i prezzi per il servizio all'evoluzione dei costi. Ricoh deve segnalare tali aumenti al cliente per iscritto e perlomeno con un mese di preavviso.

25.2 Se gli aumenti dei prezzi dei servizi sono superiori al 5% per anno civile (IVA escl.), il cliente è autorizzato a rescindere anticipatamente il contratto di servizio per la fine del mese successo, a prescindere dalla durata concordata, mediante comunicazione scritta a Ricoh entro trenta (30) giorni dalla ricezione dell'avviso dell'aumento del prezzo.

25.3 Inoltre, l'importo delle tariffe individuali può anche essere adeguato all'inizio di un trimestre (cioè il 1° gennaio, il 1° aprile, il 1° luglio o il 1° ottobre di ogni anno civile). Ricoh notificherà al Cliente tali aumenti di tariffa per iscritto e con almeno un mese di anticipo.

25.4 In caso di aumenti dei canoni superiori al 10% per anno solare (IVA esclusa), il Cliente ha il diritto di disdire anticipatamente il Contratto di servizio, indipendentemente dalla durata concordata, dandone comunicazione scritta a Ricoh entro trenta (30) giorni dal ricevimento dell'avviso di aumento dei canoni per la fine del mese successivo.

26. Prestazioni di servizi in assenza di un contratto di servizio

I tempi d'intervento e i prezzi per le prestazioni di servizi erogate (in loco, presso il cliente) in assenza di un contratto di servizio sono disponibili su richiesta.

27. Esclusione della manutenzione

27.1 Il compimento della manutenzione e dell'assistenza concordata dipende essenzialmente dalla disponibilità dei pezzi di ricambio. Ricoh può pertanto prestare i servizi concordati contrattualmente solo per il periodo in cui i pezzi di ricambio sono disponibili presso il fabbricante. Nel caso in cui il fabbricante non disponga di pezzi di ricambio per l'apparecchio in questione, Ricoh ha il diritto di disdire, in via eccezionale, parzialmente o totalmente il contratto in questione.

27.2 Lo stesso vale se i costi di manutenzione e assistenza superano il valore attuale dell'apparecchio. Il cliente non può rivendicare l'adempimento o il risarcimento per prestazioni o danni di alcun tipo dovuti alla risoluzione.

[1] comuni con min. 10'000 abitanti (admin.ch) in Svizzera sono considerati „city" (città).

[2] Tutte le altre località e regioni raggiungibili con un veicolo di servizio. Le altre zone (ad es. luoghi e zone pedonali) sono specificatamente concordate nel contratto di servizio secondo il principio Best effort.

E. Servizi supplementari

28. Il cliente ha la facoltà di fruire di servizi supplementari di Ricoh. I medesimi sono fatturati separatamente al cliente applicando i prezzi aggiornati in vigore. Salvo diversa menzione esplicita, i tempi di trasferta sono inclusi nel prezzo.

F. Diversi

29. Fornitura e spese di spedizione

29.1 I prodotti ordinati sono di norma forniti entro il termine menzionato nel contratto individuale.

29.2 Salvo diversa menzione esplicita, il termine di fornitura inizia a decorrere con l'entrata in vigore del contratto (cifra 3.1).

29.3 Le date di consegna indicate per gli ordini nell'E-shop Ricoh sono approssimative e non.

29.4 Ricoh ha la facoltà unilaterale di protrarre adeguatamente il termine di fornitura se:

a. i dati necessari all'evasione dell'ordine non pervengono per tempo a Ricoh, oppure se i medesimi vengono modificati a posteriori dal cliente;
b. il cliente non rispetta i termini di pagamento;
c. la fornitura da parte dei produttori o dei fornitori di Ricoh non è avvenuta tempestivamente o non era corretta.

Una protrazione dei termini di fornitura per i motivi summenzionati non comporta né l'insorgere di diritti al risarcimento dei danni, né un diritto di recesso del cliente.

29.5 Se la mora nella fornitura è imputabile a Ricoh essa risponde, per ogni settimana di mora integralmente decorsa, nella misura dello 0.5% del valore della fattura netta inerente la parte di fornitura interessata, tuttavia complessivamente al massimo fino al 5% di detto valore.

29.6 Le pretese di risarcimento dei danni conseguenti a perdite o danneggiamento dei prodotti determinati dal trasporto possono essere fatte valere esclusivamente nei confronti del trasportatore a meno che non sia trasportato da Ricoh stessa.

29.7 Il cliente è responsabile dell'esattezza dell'indirizzo di fornitura e dell'accettazione dei prodotti forniti. I costi insorti a carico di Ricoh a seguito di rifiuto non autorizzato dell'accettazione dei prodotti forniti sono a carico di Ricoh.
Il diritto di Ricoh all'adempimento del contratto rimane impregiudicato. Se un prodotto non può essere recapitato e ciò rende necessario un secondo recapito, Ricoh è autorizzata a fatturare al cliente i costi di questo secondo recapito.

29.8 Nel caso in cui i prodotti verranno consegnati nell'ambito di un piano Rollout, Ricoh potrà iniziare a fatturare il prezzo di noleggio per gli oggetti di locazione già istallati seguendo in piano Rollout. Sino all'istallazione dell'ultimi apparecchi, le copie effettuate sugli apparecchi istallati saranno fatturati in base ai prezzi di clic concordati, indipendentemente dal numero di apparecchi già istallati.

30. Differimento dell'inizio del contratto

30.1 Ricoh può differire adeguatamente il momento in cui ha inizio la decorrenza del contratto (contratto di locazione e/o inizio dell'erogazione dei servizi) inerente a un sistema se:

a. i dati necessari all'evasione dell'ordine non pervengono per tempo a Ricoh, oppure se i medesimi vengono modificati a posteriori dal cliente;
b. il cliente non rispetta i termini di pagamento;
c. la fornitura da parte dei produttori o dei fornitori di Ricoh non è avvenuta tempestivamente o non era corretta.

Un differimento dell'inizio della locazione e dell'erogazione dei servizi per i motivi summenzionati non comporta né l'insorgere di diritti al risarcimento dei danni, né un diritto di recesso del cliente.

30.2 Se il differimento dell'inizio della locazione e/o dell'inizio dell'erogazione dei servizi è imputabile a Ricoh, essa risponde, per ogni settimana di mora integralmente decorsa, nella misura dello 0.5% del valore della fattura netta inerente alla parte di fornitura interessata, tuttavia complessivamente al massimo fino al 5% di detto valore.

31. Pagamento

31.1 Salvo diverso accordo scritto, tutti i pagamenti devono essere effettuati entro trenta (30) giorni dalla data della fattura, senza alcuna deduzione, a contanti o mediante accredito esente da spese, a favore dell'ufficio di pagamento indicato da Ricoh.

31.2 I pagamenti sono considerati effettuati unicamente nella misura in cui Ricoh ne può disporre liberamente presso la sua banca. La deduzione di sconti, spese, imposte o tasse di qualsiasi genere necessita un accordo scritto specifico.
Se il pagamento in entrata non indica la fattura in questione, i crediti di Ricoh saranno regolati nell' ordine in cui sono stati incassati.

31.3 In caso di mora nel pagamento da parte del cliente, Ricoh è autorizzata ad esigere interessi del 5% p. a. dalla scadenza nonché a sospendere la fornitura di ulteriori prodotti, l'erogazione di ulteriori servizi o l'eliminazione dei difetti.

31.4 È esclusa la compensazione di contropretese vantate dal cliente nei confronti di Ricoh con le pretese di Ricoh.

31.5 Una fattura cartacea sarà emessa solo su richiesta del cliente e sarà addebitata.

31.6 Gli aggiustamenti manuali della fattura possono essere soggetti a un costo.

32. Dispendi amministrativi

32.1 Una tassa amministrativa una tantum sarà addebitata per la preparazione dei documenti contrattuali.

32.2 Ricoh ha il diritto di addebitare una tassa di gestione.

33. Sostituzione

In caso di sostituzione di sistemi non è possibile assicurare la disponibilità ininterrotta dei medesimi. Le spese conseguenti alla conservazione del vecchio sistema sono a carico del cliente.

34. Documentazione tecnica

34.1 Salvo diverso accordo, i dati esposti nei prospetti e nei cataloghi non sono vincolanti.

34.2 I dati esposti nella scheda del prodotto sono vincolanti unitamente se ciò è stato esplicitamente assicurato. Di principio, sono fatte salve modifiche nella costruzione e modifiche tecniche nell'interesse dell'evoluzione tecnica.

35. Disposizioni tecniche / Importazione ed esportazione

35.1 Le merci fornite da Ricoh adempiono le prescrizioni e i requisiti tecnici vigenti in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein.

35.2 Ricoh non rilascia nessuna garanzia riguardo all'ossequio di prescrizioni tecniche di altri stati e non rilascia nessuna garanzia circa il fatto che prodotti, secondo la legislazione in vigore, possano essere esportati all'estero dal territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein.

36. Software

36.1 Per i prodotti software la responsabilità per l'ossequio delle disposizioni di licenza incombe al cliente.

36.2 Se unitamente al sistema sono forniti software soggetti a licenza (come sistemi operativi, microprogrammi, firmware o simili) per la gestione delle funzioni e dei processi del

sistema, i diritti della proprietà intellettuale connessi ai medesimi rimangono di spettanza di Ricoh, risp. del fabbricante del software. Al cliente è concesso un diritto d'uso, non esclusivo e limitato, nella misura fissata da Ricoh nelle specificazioni da essa definite per il sistema in esame.

36.3 Al cliente è consentito di allestire una copia per ragioni di sicurezza dei dati. Tutti le riserve dei diritti di proprietà intellettuale contenute nel codice originale devono essere trasferite e riprese in dette copie.

36.4 Il cliente non è autorizzato a copiare i programmi software, a procedere a ulteriori distribuzioni in formato elettronico, a modificarli o elaborarli in qualsivoglia maniera.

36.5 In caso di trasferimento del sistema e del software a terzi, oltre al diritto d'uso il cliente si impegna a trasferire ai terzi, unitamente al sistema, anche gli obblighi concernenti il software; ciò comporta la contestuale estinzione del diritto d'utilizzo del cliente.

37. Responsabilità

37.1 Ricoh non assume nessuna responsabilità per danni indiretti, mancato conseguimento di fatturato, perdita di guadagno o d'uso, costi del capitale o costi per l'acquisizione di prodotti sostitutivi.

37.2 Alla ripresa dei sistemi, Ricoh non assume nessuna responsabilità riguardo alla sicurezza dei dati dei clienti che si trovano ancora sui supporti dati del sistema.

37.3 In ogni caso e nei limiti della legge la responsabilità di Ricoh non va oltre la somma di CHF 100'000.—.

38. Protezione dei dati

38.1 I dati dei clienti sono rilevati, trattati e utilizzati da Ricoh in conformità alle disposizioni della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD) del 25 settembre 2020 (RS 235.1). L'informativa sulla privacy è disponibile pubblicamente qui: https://www.ricoh.ch/it/privacy-policy/

38.2 In caso di installazione e utilizzo di hardware e/o software che richiedono un collegamento dati fra il cliente e Ricoh (ad es. per le notifiche automatiche dello stato dei contatori), il cliente acconsente al trasferimento dati e lo rende tecnicamente possibile (ad es. corretta configurazione del firewall).

39. IMCD

39.1 L'installazione dei sistemi locati o acquistati («Install») nell'ambito dell'ordine iniziale o di uno successivo può essere eseguita esclusivamente dalla stessa Ricoh oppure da terzi da essa indicati. Se non diversamente ed espressamente concordato nel contratto individuale/D&P, Ricoh fatturerà separatamente tutti i costi derivanti secondo il listino prezzi Ricoh applicabile.

39.2 Eventuali modifiche della sede dei sistemi (in seguito denominate: «Moves») potranno essere eseguite, nel caso di sistemi locati, esclusivamente dalla stessa Ricoh oppure da terzi da essa indicati nell'ambito di specifici incarichi di spostamento. Ricoh fatturerà separatamente tutti i costi derivanti. Il cliente potrà spostare sotto la propria responsabilità i sistemi di cui abbia acquisito la proprietà, garantendo al contempo l'accuratezza necessaria. Per eventuali riparazioni e manutenzioni a seguito di Moves eseguiti in modo improprio e per eventuali spese aggiuntive derivanti dalla omessa o ritardata comunicazione da parte del cliente della nuova sede dei sistemi interessati, Ricoh emetterà una fattura separata.

39.3 Operazioni di installazione di opzioni aggiuntive o accessori («Add») per un sistema già installato (es. finisher integrativo), modifiche di configurazione a sistemi già installati presso il cliente («Change») e ritiro o demolizione di sistemi locati («Disposal» / «Deinstall») dovranno essere eseguiti esclusivamente dalla stessa Ricoh oppure da terzi da essa indicati nell'ambito di specifici incarichi. Ricoh fatturerà separatamente tutti i costi derivanti.

39.4 Ricoh non risponde del malfunzionamento di sistemi in seguito a operazioni di Install, Move, Add, Change o Disposal/ Deinstall eseguite direttamente dal cliente o da terzi da lui incaricati.

40. Stato dei contatori

40.1 Le letture dei contatori sono riportate tramite @remote, eService o scheda di lettura dei contatori. Per l'installazione di @remote viene addebitato un costo di installazione una tantum.

40.2 Se le letture dei contatori non vengono trasmesse automaticamente a Ricoh tramite eService o @remote, il cliente è tenuto a comunicare le letture dei contatori con la scheda di lettura dei contatori alla fine di ogni periodo di fatturazione senza che gli venga richiesto. Una tassa di gestione sarà addebitata per questa lettura manuale del contatore.

40.3 Qualora il cliente ometta tale comunicazione ovvero se il dispositivo non viene utilizzato dal cliente, Ricoh potrà valutare le letture del contatore ai fini della fatturazione. Tale dovuto sarà stimato su base del volume di copie/volume di uscita effettivamente realizzato nell'esecuzione del contratto, per quanto esso rag-giunga almeno il volume minimo concordato. In assenza di entrambi valori, il dovuto sarà stimato a partire dal volume che Ricoh poteva ragionevolmente attendersi. Una comunicazione successiva della lettura del contatore non comporterà il rinvio della scadenza della richiesta di risarcimento sulla base della valutazione eseguita. Eventuali risarcimenti dovranno essere saldati contestualmente alla fattura relativa al successivo periodo di fatturazione.

41. Delimitazioni

41.1 Non saranno effettuati dai collaboratori di Ricoh interventi a carico dell'ambiente IT del cliente (HW/SW/rete), risp. i medesimi saranno effettuati unicamente su esplicita richiesta del cliente e previa esclusione della responsabilità.

41.2 Se da parte del cliente sono state apportate modifiche, effettuati update del sistema operativo o del sistema di rete, oppure è stata modificata una configurazione hardware e ciò rende necessaria un'attività da parte di Ricoh, tale attività avverrà a fronte di remunerazione separata del corrispondente dispendio.

41.3 Se Ricoh è impossibilitata a erogare le proprie prestazioni poiché il cliente ha omesso delle prestazioni a monte, quest'ultimo è tenuto remunerare il dispendio supplementare causato da ciò sulla base dei prezzi in vigore al momento in esame.

41.4 Ricoh non risponde per i danni riconducibili all'ambiente IT del cliente (HW/SW/rete). Se ciò rende necessari degli interventi da parte di Ricoh, i medesimi saranno effettuati a fronte della fatturazione del dispendio.

41.5 Le pretese di risarcimento dei danni conseguenti a un difetto o all'inutilizzabilità di software e hardware sono escluse entro i limiti consentiti dalla legge. Questo vale almeno per il caso in cui le richieste di risarcimento danni dovute a semplice negligenza sono escluse. L'esclusione si estende anche alle pretese di risarcimento dei danni per interruzione d'esercizio e ai danni conseguenti.

41.6 Ricoh non assume nessun impegno riguardo alla compatibilità. Per il resto, a prescindere dalla causa giuridica, Ricoh risponde esclusivamente per i danni che scaturiscono dalla violazione di uno dei suoi doveri principali (doveri cardinali) contrattuali, rispettivamente per i danni da essa causati per negligenza grave o dolo. In ogni caso, Ricoh non risponde per danni conseguenti atipici e non prevedibili. Ricoh non risponde parimenti per danni il cui subentrare avrebbe potuto essere impedito dal cliente mediante l'adozione di misure preventive da lui ragionevolmente esigibili, in particolare salvataggio del programma / dei dati, istruzione sufficiente sul prodotto e chiarimenti della compatibilità.

Successivamente alla messa in esercizio, risp. all'utilizzo, la garanzia e la responsabilità per i prodotti software sono esclusivamente ed esaustivamente disciplinate dal contratto di licenza software contestualmente vigente.

41.7 Se il sistema o le componenti non esistono nella lingua desiderata saranno forniti in lingua inglese.

42. Cessione

42.1 Ricoh è autorizzata a cedere e trasferire a dei terzi tutti i suoi diritti derivanti dal rapporto di locazione e di servizio nonché tutt'altro diritto risultante dal rapporto contrattuale, ossia il contratto in quanto tale nel suo complesso. Anche dopo l'avvenuta cessione al terzo, il cliente rimane legato all'adempimento di tutte le obbligazioni del presente contratto nella sua integralità per l'intera durata contrattuale.

42.2 In assenza di preventiva autorizzazione scritta di Ricoh, il cliente non è autorizzato a cedere a terzi i contratti o singoli diritti o pretese connessi a tali contratti.
Eventuali cessioni effettivamente avvenute così come i tentativi di cessione senza la preventiva autorizzazione scritta di Ricoh autorizzano quest'ultima alla risoluzione anticipata del/dei contratto/i.

43. Scelta del diritto, foro giudiziario e disposizioni finali

43.1 Al contratto si applica esclusivamente il diritto materiale svizzero, ad esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merce dell'11 aprile 1980 (RS 0.221.211.1).

43.2 Foro giudiziario è Zurigo.

43.3 L'inefficacia o inattuabilità totale o parziale di singole disposizioni delle presenti CG non pregiudica la validità delle rimanenti disposizioni e il perfezionamento del rapporto contrattuale. In tale eventualità le parti sostituiranno la disposizione inattuabile o inefficace con una nuova disposizione i cui effetti giuridici ed economici si avvicinino il più possibili a quelli della disposizione sostituita.

43.4 Il soggetto che sottoscrive il contratto individuale per conto del cliente dichiara di avere i poteri necessari per impegnare il cliente.