

**CONDIZIONI COMMERCIALI****1 - ORDINE –**

L'ordine ha validità solo se scritto e confermato da Conferma d'Ordine d'accettazione da parte di SHITEK.

**2 - CONFERMA D'ORDINE –**

L'ordine ricevuto dal cliente sarà confermato, via email, entro otto giorni dal ricevimento.

Per SHITEK sarà impegnativo solo quanto esposto in Conferma d'Ordine.

Per la consegna di quanto ordinato, in tempi non compatibili con l'emissione della conferma d'ordine, saranno ritenute valide le ultime condizioni di fornitura inviate al cliente e presenti nel sistema software SHITEK. Per evadere correttamente l'ordine è indispensabile che ci ritornino compilati e firmati, in tutte le pagine, i documenti allegati; finché non riceveremo i documenti non potranno essere avviati i processi di produzione ed il materiale non potrà essere preparato comportando eventuale slittamento delle consegne in proporzione al tempo occorso alla restituzione dei documenti citati e alla ri-pianificazione delle attività produttive.

Dopo otto giorni dall'invio della Conferma d'Ordine, senza comunicazione contraria, le condizioni si intenderanno integralmente accettate.

**2.1 - ANNULLAMENTO DI ORDINE –**

E' accettato per qualsiasi prodotto se fatto prima dell'invio della conferma d'ordine.

E' accettato per i prodotti standard, presenti sul listino prezzi al momento dell'ordine, già confermati, da consegnare.

E' accettato con riserva e con una penale del 25%, del valore di vendita, se il prodotto, standard, è stato già consegnato ma non ancora fatturato.

E' accettato con riserva e con una penale del 50%, del valore di vendita, se il prodotto, standard, è reso PERFETTAMENTE INTEGRO, anche nell'imballo, entro tre mesi dalla consegna.

E' accettato, con riserva e con una penale del 25%, per i prodotti non standard, se l'annullamento avviene entro otto giorni dalla spedizione della Conferma d'Ordine.

Non è accettato in tutti gli altri casi.

Il materiale reso dovrà essere integro e perfetto, come consegnato da SHITEK al Cliente.

**2.2 - MODIFICHE DI ORDINE –**

Possono essere accettate, solo per i prodotti standard, quando non comportano costo alcuno per SHITEK e sono fatte prima dell'invio della conferma d'ordine. Tutte le spese relative a qualsiasi prodotto, per qualsiasi modifica richiesta dal cliente, saranno a carico dello stesso.

**2.3 - MATERIALE FORNITO in C/TO VENDITA e/o C/TO VISIONE**

Il materiale fornito in c/to visione e/o c.to vendita deve essere restituito, a carico del cliente, entro 30gg dalla ricezione. In caso contrario il materiale sarà fatturato come da offerta.

In nessun caso, terminato il periodo concordato, l'azienda potrà accettare resi in quanto non è dimostrabile lo stato di usura del materiale consegnato.

**2.4 - MATERIALE e FUNZIONALITA' CUSTODITA su specifica del CLIENTE**

Il materiale fornito speciale e/o funzionalità speciali non presenti a catalogo, in nessun caso possono essere rese. Il cliente si assume tutte le responsabilità di quanto consegnato in termini di test e validazione del prodotto e si assume tutti i costi di sperimentazione, interventi tecnici e qual'altro legati. Ogni qualsiasi variante alle specifiche tecniche previste in offerta sarà soggetta all'integrazione economica proporzionata allo sviluppo. Qualsiasi tipo di esito riporti la sperimentazione il cliente è tenuto al pagamento di quanto previsto in offerta e confermato nell'ordine.

**2.5 - MATERIALE FORNITO in COMODATO D'USO**

Il materiale fornito in comodato d'uso è sotto la responsabilità del cliente che ne deve garantire il corretto uso e prevenire qualsiasi furto e manomissione esterna. A titolo di esempio le SIM CARD fornite in comodato d'uso sono sotto la responsabilità del cliente che ne garantisce la rintracciabilità e garantisce di fatto la conservazione ed il corretto uso consono con la fornitura. In ogni caso il cliente è responsabile dell'uso improprio qualora il prodotto sia usato in modo improprio dalla fornitura. Il cliente è altresì responsabile del traffico generato dal terminale oltre la soglia massima prevista nella fornitura.

**3 - PREZZO –**

SHITEK si riserva la facoltà di modificare il listino e la sua validità, salvo accordi scritti diversi, ciò per qualsiasi motivo ritenuto opportuno.

**3.1 – VENDITA con CANONE e/o con DURATA CONTRATTUALE**

Le vendite confermate in modalità contrattuale vincolata ad un periodo temporale riportato in offerta e/o conferma ordine comportano l'accettazione del pagamento dei servizi erogati per tutta la durata del contratto. La disattivazione prima della scadenza prevista comporta il pagamento in unica soluzione di penali pari a:

- canone standard fino alla scadenza naturale del contratto
- recupero degli eventuali sconti presenti in offerta

**3.2 – VENDITA servizi in abbonamento annuale**

Le vendite confermate in modalità contrattuale in abbonamento si rinnovano automaticamente in tacito assenso di anno in anno (dal 01/01 al 31/12) ed i corrispettivi canoni saranno fatturati anticipatamente al momento dell'emissione della conferma d'ordine fino alla scadenza annuale al 31/12; l'importo del servizio di abbonamento sarà calcolato per i mesi effettivi fino al 31/12. I successivi rinnovi saranno fatturati annualmente ad ogni inizio anno.

In mancanza di disdetta, utilizzando l'apposito modulo tramite raccomandata o pec ([pec@pec.shitek.it](mailto:pec@pec.shitek.it)) spedita entro e non oltre il 30/11 il servizio sarà prorogato per un anno e così successivamente.

Richieste di trasferimento e/o cessione di erogazione dei servizi dovranno essere comunicate tramite apposito modulo. L'azienda si riserva di valutare la fattibilità e l'accettazione del trasferimento. Per i costi dei servizi di trasferimento fanno fede le condizioni commerciali applicate al nuovo cliente destinatario del contratto di abbonamento.

**4 - LUOGO DI VENDITA –**

I prezzi si intendono per merce venduta franco magazzino SHITEK, salvo pattuizione scritta contraria. La consegna al trasportatore, anche se in porto franco, sancisce il momento della cessione del prodotto al cliente.

**5 - LUOGO DI SPEDIZIONE –**

I prezzi s'intendono con merce in partenza dai magazzini della sede operativa SHITEK.

**6 - TRASPORTO DELLA MERCE –**

I prezzi si intendono con trasporto a carico del cliente, salvo pattuizione scritta contraria. Non è prevista l'assicurazione sul valore del bene oggetto della spedizione, se non espressamente richiesto dal cliente.

In caso di danni causati nel trasporto si fa riferimento alle disposizioni governative vigenti in materia. Senza la riserva, posta dal cliente sul documento del trasporto del trasportatore, non potrà esserci alcun valido reclamo e SHITEK non potrà effettuare alcun intervento per la soluzione del problema.

**7 - CONSEGNA –**

I termini di consegna sono impegnativi per la venditrice che tuttavia si riserva la facoltà di modificare nel caso di "cause di forza maggiore", intendendo in ciò problemi di produzione, difficoltà nel reperimento dei componenti e delle materie prime, scioperi, disguidi nei trasporti, ecc. Appena a conoscenza del problema, SHITEK provvederà ad avvisare tempestivamente il cliente.

Nessuna indennità sarà dovuta al cliente per ritardi dovuti a cause di forza maggiore.

La data di consegna è intesa come messa a disposizione del cliente della merce, per il ritiro e non come consegna al magazzino del cliente.

**8 – LUOGO DI CONSEGNA –**

Se diverso dall'indirizzo della fattura dovrà essere specificato nell'ordine. Sarà cura del cliente provvedere al ricevimento e movimentazione della merce.

**9 – MOVIMENTAZIONE DELLA MERCE –**

E' a carico del cliente se non diversamente indicato in fattura, che dovrà occuparsi di tutte le movimentazioni orizzontali o verticali.

**10 - DISEGNI E SCHEMI DI MONTAGGIO-**

Sono e restano d'esclusiva proprietà della SHITEK e non possono essere ceduti a terzi, salvo approvazione scritta.

Per quanto concerne la documentazione tecnica e commerciale, SHITEK, si riserva la facoltà di fare le modifiche, sui prodotti, che riterrà utili al miglioramento qualitativo del prodotto, senza obbligo di preavviso alcuno.

**11 – CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO –**

SHITEK s'impegna a mantenere le caratteristiche del prodotto come specificato nei documenti commerciali, tuttavia si riserva il diritto di apportare, senza preavviso, qualsiasi modifica che migliori il prodotto e le sue performance, con la condizione che non alteri la parte impiantistica del cliente

**12 - DISEGNI DEL CLIENTE –**

Sono e restano di proprietà del cliente e SHITEK s'impegna alla massima riservatezza. Eventuali modifiche di questi documenti devono essere comunicate a SHITEK secondo le modalità delle norme ISO EN 9001. Nel caso di modifiche su documenti utilizzati per la produzione di prodotti specifici per il cliente, in corso di progettazione o produzione, i costi ed i ritardi conseguenti saranno a carico del cliente stesso.

**13 - INSTALLAZIONE –**

Non è prevista nei prezzi del prodotto.

**14 – COLLAUDO DEL PRODOTTO –**

E' previsto e certificato esclusivamente negli stabilimenti SHITEK.

**15 – COLLAUDO DEL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO INSTALLATO –**

E' obbligatorio e a carico del cliente se non diversamente specificato in conferma d'ordine.

**15.1 – INTERVENTO TECNICO –**

SHITEK non esegue interventi tecnici in loco, se non espressamente richiesto in offerta, utilizzando l'apposito modulo di richiesta accettando inoltre le condizioni economiche espressamente riportate.

**15.2 – ASSISTENZA TECNICA –**

Tutte le vendite dei prodotti sono coperte dalla garanzia del produttore e non sono comprensive di assistenza tecnica on site, se non specificata in conferma ordine. La richiesta di intervento tecnico per messa in servizio, controllo impianto è in qualsiasi caso regolamentata dalla procedura di intervento tecnico accettando le condizioni economiche espressamente riportate.

Per la richiesta di assistenza telefonica, se non presente un contratto attivo, il cliente può contattare il numero telefonico dedicato 899 48 25 48 con tariffazione a valore aggiunto; il costo per tale servizio è a carico del chiamante (contattare il proprio gestore telefonico per conoscerne i costi).

I clienti che non utilizzano il numero telefonico dedicato saranno gestiti con ticket di assistenza e mensilmente saranno fatturate le assistenze erogate.

**15.3 – RIPARAZIONI –**

Tutti i prodotti forniti da SHITEK possono essere inviati per le riparazioni, previa autorizzazione RMA, seguendo dettagliatamente la procedura di rientro riportata nel modulo.

**16 - IMBALLO –**

La scatola di cartone è compresa nel prezzo. Sono esclusi tutti gli altri tipi d'imballo, quali: imballi singoli, casse di legno, pallet, ecc. che saranno fatturati.

**17 - GARANZIA –**

Dal produttore viene accordata una garanzia alle condizioni di seguito indicate, lasciando comunque impregiudicati, nei confronti del venditore, i diritti al D.Lgs 02/02/2002 n°24.

- Per apparecchi di uso industriale la durata massima della garanzia è di 12 mesi indicata dalla data di produzione del prodotto (vedere Decreto legislativo).
- In caso di dispositivi nuovi e relativi componenti risultassero viziati da un difetto di fabbricazione e/o di materiale entro i termini di garanzia applicabili a titolo della legislazione nazionale, il produttore si impegna, a sua discrezione, a riparare o sostituire gratuitamente il dispositivo con un altro più attuale. Per le parti soggette ad usura (quali batterie, tastiere, antenne e alloggiamenti) la validità della garanzia è di 6 mesi dalla data di acquisto. Per la parti soggette ad usura, quali le batterie, e che utilizzano apparecchi non configurati da SHITEK e/o non prodotti da SHITEK e/o non gestiti da SHITEK in modalità di telecontrollo, la garanzia in nessun caso non è applicabile.
- La garanzia non vale se il difetto è stato provocato da un utilizzo non conforme e/o se non ci si è attenuti ai manuali d'uso.
- Per ottenere il riconoscimento della garanzia è necessario conservare un documento fiscalmente valido comprovante la data di acquisto. I difetti di conformità devono essere denunciati entro il termine dei due mesi dal momento della loro constatazione.
- I dispositivi resi o componenti resi a fronte di sostituzione diventano proprietà del costruttore

La presente garanzia non si applica per danni o guasti al dispositivo e/o accessori causati da:

- Non osservanza delle istruzioni di utilizzo ed installazione
- Non osservanza delle norme tecniche e di sicurezza in vigore nella zona geografica di utilizzo
- Cattiva manutenzione delle fonti energetiche e dell'impianto elettrico generale
- Incidenti o conseguenze del furto, atti di vandalismo, fulmini, incendio, umidità, infiltrazione liquidi, intemperie
- Associazione od integrazione in dispositivi non forniti o non raccomandati dal produttore, salvo espresso per iscritto
- Ogni intervento, modifica, riparazione effettuata da persone non autorizzate dal produttore
- Utilizzo per uno scopo diverso dal quello cui è destinato
- Usura normale
- Cattivo funzionamento dovuto a cause esterne (es: disturbi elettrici causati da apparecchi, variazioni di tensione della linea elettrica fuori dei limiti di funzionamento)
- Modifiche apportate, anche se obbligatorie, dovute a cambiamenti della normativa e/o modifiche dei parametri della rete (fulminazione da punte di tensioni transitorie)
- SHITEK non risponde dei danni causati dai dispositivi guasti o difettosi
- Modifica, cancellazione di marchi e numeri di serie del dispositivo
- Non pagamento regolare di quanto pattuito in fattura

Tutte le spese di spedizione Andata e Ritorno dei dispositivi, per riparazione, revisione e/o controllo, sono SEMPRE a carico del cliente.

La merce viaggia sempre a rischio e pericolo del committente anche se venduta franco destino. La garanzia è sempre intesa Franco sede SHITEK.

Nei casi non coperti da garanzia il produttore si riserva il diritto di addebitare al cliente le spese relative alla riparazione o sostituzione.

Il produttore fornisce assistenza tecnica solo ed esclusivamente verso il cliente che acquista il prodotto direttamente franco indirizzo di spedizione; non sono riconosciuti interventi ed assistenza a clienti diversi da coloro indicati nel documento di acquisto emesso da SHITEK. Per tutti gli altri acquisti il cliente deve rivolgersi al punto vendita e/o rivenditore.

**18 - RESPONSABILITÀ PER DANNO DA PRODOTTO DIFETTOSO –**

Per eventuali responsabilità per danni risultanti da prodotto difettoso si fa riferimento alla direttiva CEE85/374. Per tale responsabilità la SHITEK s'avvale, per quest'evento, di una polizza assicurativa con un massimale di € 1.5 milioni per singolo evento solo per danni diretti a cose e/o persone.

**18.1 - RESPONSABILITÀ per DANNO DA INTERRUZIONE DI SERVIZIO e/o MANCATO FUNZIONAMENTO**

SHITEK in nessun caso risarcisce danni per interruzione di servizio, mancata inizio attività, mancanza di informazioni, mancanza di dati, interventi tecnici per sostituzione apparati e/o danni indiretti.

**19 - PAGAMENTI -**

Devono essere eseguiti alla data convenuta e non potranno essere rimandati per nessun titolo o reclamo. Eventuali dilazioni sulle scadenze pattuite, eventualmente concesse per libera decisione della SHITEK, non potranno essere considerate come novazioni del credito, escludendosi ogni eccezione o remora su tale condizione che rimane tassativa ed inderogabile. Ogni eventuale contestazione sul contratto ed al funzionamento del prodotto non darà mai diritto al compratore di rifiutare il rilascio o il rinnovo degli effetti né di sospendere i pagamenti alle scadenze pattuite.

Non sono riconosciuti validi i pagamenti effettuati, a qualsiasi titolo, a persona non espressamente autorizzata da SHITEK.

**20 – RECLAMI –**

Sono ritenuti validi solo i reclami fatti direttamente alla società SHITEK in forma scritta e documentabili e dovranno contenere tutte le informazioni sugli eventi oggetto del reclamo, al fine di poter intervenire sul problema. Sulla merce ricevuta il cliente ha facoltà di sporgere reclamo entro 30gg dal ricevimento. In ogni caso i reclami non hanno titolo per interrompere o posticipare le scadenze dei pagamenti esposti nel contratto di fornitura o conferma d'ordine.

**21 - RITARDATI PAGAMENTI -**

Danno facoltà alla venditrice d'applicare gli interessi di mora, ad un tasso pari a otto punti superiore a quello BCE, applicato ai clienti non primari e d'addebitare tutte le spese relative alla gestione del mancato pagamento (rif. ex d.lgs. 231/2002).

**21.1 – INTERRUZIONE FORNITURA e SERVIZI –**

Danno facoltà alla venditrice d'applicare interruzione totale o parziale delle forniture e servizi in caso si presentino mancati pagamenti.

**22 - RISERVA DI PROPRIETÀ –**

Nel caso di pagamento differito, anche se solo in parte, benché l'acquirente prenda possesso fisico dei prodotti, essi restano di proprietà della SHITEK.

I prodotti diventeranno di proprietà del cliente solo al momento dell'incasso, da parte della SHITEK, della totalità del prezzo pattuito. Fino all'integrale pagamento del prezzo, l'acquirente è costituito depositario dei prodotti come sopra venduti, con patto di riservato dominio. S'obbliga pertanto a farne buon uso, a non venderle, a non cederle in garanzia ed a risponderne in caso di furto, danneggiamento o altro, ed a denunciare immediatamente alla venditrice, con lettera raccomandata, le eventuali azioni esecutive o conservative promosse da terzi.

**23 - CESSIONE DEL CREDITO –**

SHITEK si riserva la facoltà d'intraprendere tutte le azioni che riterrà di proprio interesse, quali la cessione, l'assicurazione, o altro, senza obbligo alcuno di richiedere benestare al cliente.

**24 - ASSICURAZIONE DEL CREDITO –**

Il cliente è informato che i crediti SHITEK non sono coperti da polizza assicurativa se non su singola ed insindacabile decisione dell'azienda.

**25 - DEROGHE -**

Il cliente non potrà mai invocare alcun impegno, garanzia o accordo verbale, in contrasto con le condizioni sopra riportate o d'altre non riportate, se non per scritto confermate da SHITEK.

**26 - TRIBUTI ED ONERI –**

I prezzi s'intendono esclusi d'ogni qualsiasi onere o tributo, presente o futuro, a qualsiasi titolo dovuto; questi saranno a esclusivo carico del cliente.

**27 – TRATTAMENTO DEI DATI DEL CLIENTE –**

SHITEK dichiara che, conforme la normativa vigente, userà i dati del cliente esclusivamente ai fini fiscali e li conserverà con cura senza comunicarli a terzi, se non per obblighi di legge.

**28 - CONTROVERSIE –**

Per ogni controversia le parti si rimettono a quanto dettato in merito dal Codice Civile. Foro competente sarà quello di PADOVA o BOLOGNA ad insindacabile giudizio di SHITEK.