

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PRODOTTI E EROGAZIONE SERVIZI

### 1. CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1. Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito "Condizioni Generali") si applicano ai rapporti contrattuali presenti e futuri che Coster Group S.r.l. (di seguito "Coster Group"), con sede a Milano in Via San G. B. De La Salle n. 4/a, intrattiene con un proprio cliente (di seguito il "Cliente"), aventi ad oggetto la fornitura di prodotti, l'erogazione di servizi e/o qualsiasi ulteriore prestazione di Coster Group. Esse annullano e sostituiscono le precedenti condizioni generali di Coster Group. Copia delle Condizioni Generali è consultabile sul sito web aziendale all'indirizzo [www.costergroup.eu](http://www.costergroup.eu).

1.2. Le previsioni delle Condizioni Generali non potranno essere modificate, derogate e/o integrate senza il preventivo consenso di Coster Group espresso per iscritto e prevalgono su condizioni e termini contrattuali in qualsiasi tempo eventualmente proposti dal Cliente, che si intendono comunque non accettati da Coster Group anche senza necessità di espressa comunicazione.

### 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1. Il contratto si intende concluso al momento dell'invio della conferma da parte di Coster Group (di seguito "Conferma d'Ordine") della richiesta di acquisto di prodotti e servizi da parte del Cliente. La presenza di eventuali errori materiali nella Conferma d'Ordine dovrà essere segnalata dal Cliente entro 2 giorni dal ricevimento della medesima.

### 3. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

3.1. I corrispettivi dovuti da Cliente a Coster Group per la fornitura di prodotti e l'erogazione di servizi sono indicati nella Conferma d'Ordine. Ai corrispettivi sarà applicata l'aliquota IVA di legge che, in aggiunta a qualsiasi altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto, sarà a carico del Cliente.

3.2. I pagamenti dovranno avvenire con le modalità e alle scadenze indicati nella Conferma d'Ordine previa emissione ed inoltro al Cliente della fattura secondo le modalità di legge. Il Cliente si impegna a fornire tempestivamente a Coster Group le informazioni necessarie all'emissione della fattura.

3.3. In caso di ritardo nel pagamento dei corrispettivi si applicheranno gli interessi moratori nella misura prevista dal D.Lgs. n. 231/2002.

3.4. In caso di ritardo o irregolarità nel pagamento del corrispettivo, Coster Group avrà facoltà di sospendere l'esecuzione delle proprie prestazioni. Nel caso di pagamenti rateizzati, il mancato tempestivo pagamento anche di una sola rata autorizzerà Coster Group a dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine e, conseguentemente, esigere l'immediato pagamento dell'intera parte del Corrispettivo non ancora corrisposta.

3.5. In relazione ad alcuni specifici servizi erogati da Coster Group può essere previsto il pagamento di importo pari al costo dei minuti di connessione telefonica dagli apparati Coster Group a quelli installati presso il cliente. La durata delle comunicazioni può variare a seconda della tipologia e quantità degli apparati e della qualità del segnale telefonico o radiotelefonico e/o della connessione dati disponibili. Il costo al minuto sarà quello indicato al momento dell'adesione al servizio, il calcolo dei minuti verrà effettuato sulla base del dettaglio fornito direttamente dall'operatore telefonico utilizzato. L'addebito verrà effettuato con fatturazione eseguita entro il mese successivo alla ricezione da parte di Coster Group del relativo addebito da parte dell'operatore utilizzato.

### 4. FORNITURA DI PRODOTTI. TRASPORTO E CONSEGNA

4.1. Salvo che non sia diversamente pattuito col Cliente, i prodotti forniti da Coster Group al Cliente sono consegnati Franco Fabbrica - stabilimento Coster Group di Edolo (BS).

4.2. L'individuazione del vettore e le spese del relativo trasporto sono integralmente a carico del cliente. Ai sensi dell'articolo 1510 del Codice Civile, Coster Group si libera dall'obbligo della consegna rimettendo la merce al vettore o allo spedizioniere. I rischi di perimento, furto, smarrimento e/o danneggiamento della merce in occasione del trasporto sono a carico del Cliente che sarà tenuto, in ogni caso, al pagamento del corrispettivo pattuito per la fornitura.

4.3. Qualora il cliente, salvo l'esercizio del diritto di recesso previsto dal paragrafo 16.2, non provveda per un qualsiasi motivo al ritiro della merce ordinata e/o ne rifiuti la consegna, i prodotti rimarranno comunque a sua disposizione presso Coster Group che provvederà ad addebitare anche i conseguenti costi di deposito - se del caso anche presso terzi - nella misura del 10% del corrispettivo pattuito. Il corrispettivo sarà comunque dovuto alle scadenze originariamente pattuite.

4.4. I termini di consegna indicati nel Conferma d'Ordine e/o, comunque, quelli diversamente concordati col Cliente sono da ritenersi indicativi e non vincolanti. L'eventuale ritardo nella consegna dei prodotti rispetto ai termini indicati non attribuisce al Cliente il diritto di rifiutare la merce, di annullare o risolvere, in tutto o in parte, il rapporto contrattuale e/o di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti.

4.5. Il Cliente, al momento della consegna, dovrà accertarsi dell'integrità degli imballi. In caso di imballi che presentino evidenti segni di danneggiamento e/o deterioramento, la merce dovrà essere accettata "con riserva" mediante apposizione di tale dichiarazione sul documento di trasporto (DDT o altro).

4.6. Eventuali ammanchi rispetto alle quantità concordate dovranno essere segnalati per iscritto, a mezzo lettera raccomandata r/r o a mezzo posta elettronica certificata, entro otto giorni dall'avvenuta consegna della merce. In difetto della tempestiva denuncia entro il termine così indicato, il Cliente decade dalla possibilità di sollevare qualsivoglia contestazione in merito e dal diritto di chiedere la restituzione di parte del corrispettivo e/o il risarcimento dei danni.

## **5. MESSA IN SERVIZIO (di seguito "MIS")**

5.1. Ove richieste dal Cliente, le attività di messa in servizio (MIS) dei prodotti è posta in essere da Coster Group o da tecnici dalla stessa incaricati ed è finalizzata alla verifica della regolarità e conformità dell'installazione e del settaggio dei prodotti Coster Group operata da parte del cliente e/o da suoi incaricati. In esito al positivo completamento della MIS, Coster Group rilascia certificazione che ne attesta l'esito.

## **6. GARANZIA PER VIZI E GARANZIA DI BUON FUNZIONAMENTO**

6.1. Coster Group garantisce, nei termini di legge, che i propri prodotti sono esenti da vizi e difetti. Eventuali vizi e/o difetti devono essere denunciati per iscritto, a pena di decadenza, entro otto giorni dalla scoperta ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1495 del Codice Civile mediante invio di lettera raccomandata r/r o a mezzo messaggio di posta elettronica certificata (PEC).

6.2. Coster Group garantisce, comunque, il buon funzionamento dei propri prodotti ai sensi dell'articolo 1512 del Codice Civile per un periodo di 3 (tre) anni successivi a quello di fabbricazione indicato su ogni apparecchio, ad eccezione dei prodotti indicati al seguente paragrafo 6.3 per i quali la garanzia è di 2 (due) anni dalla MIS. Il Cliente dovrà denunciare, a pena di decadenza, il difetto di funzionamento entro trenta giorni dalla scoperta. La relativa azione si prescrive in sei mesi dalla scoperta.

6.3. Per i seguenti prodotti la garanzia di buon funzionamento di cui al paragrafo precedente è offerta per un periodo di 2 (due) anni dalla Messa in Servizio: cassette di contabilizzazione e distribuzione, integratori di energia, contatori volumetrici e componenti del Sistema Ripartitori.

6.4. Coster Group, nel periodo di vigenza della garanzia, si obbliga a riparare e, ove ciò non sia possibile, a sostituire i prodotti risultati essere difettosi. In ogni caso la scelta tra la riparazione o la sostituzione dei prodotti avverrà a discrezione di Coster Group.

6.5. Gli interventi in garanzia eseguiti presso i laboratori Coster Group sono completamente gratuiti. Per gli interventi in garanzia da eseguirsi presso la sede del Cliente o il luogo di installazione dei prodotti dovrà essere corrisposto dal cliente importo nella misura preventivamente concordata in occasione della richiesta di intervento.

6.6. Le garanzie di cui ai paragrafi 6.1, 6.2 e 6.3 non operano:

- (a) quando il Cliente non ha pagato i corrispettivi pattuiti;
- (b) quando i prodotti forniti sono stati manomessi dal Cliente, direttamente o mediante l'intervento di terzi;
- (c) quando i prodotti sono utilizzati in maniera non conforme alle loro caratteristiche ed alle prescrizioni tecniche contenute nei manuali d'uso ed installazione;
- (d) quando le targhette originali apposte sui prodotti risultano alterate, sostituite o rimosse.

## **7. SERVIZI AGGIUNTIVI EROGATI DA COSTER GROUP**

7.1. I servizi disciplinati al presente articolo 7 vengono erogati a seguito di specifica pattuizione e remunerazione e sono quindi, se dovuti, espressamente richiamati nella Conferma d'Ordine.

### **7.2. Manutenzione preventiva**

7.2.1. Il servizio di manutenzione preventiva ha lo scopo di verificare la funzionalità elettrica/meccanica dei regolatori, dei trasmettitori (sonde di temperatura, umidità, etc.) e dei servomotori per valvole e serrande, nonché di accertare e segnalare al cliente eventuali guasti o danneggiamenti dei prodotti installati nonché di aggiornare all'ultima versione disponibile il software dei regolatori. Il servizio viene reso mediante visite periodiche da parte di personale specializzato ed autorizzato Coster Group. La data delle visite sarà pianificata in accordo con il cliente e comunicata a quest'ultimo con un preavviso di dieci giorni lavorativi.

### **7.3. Manutenzione correttiva**

7.3.1. Il servizio di manutenzione correttiva ricomprende tutte le operazioni necessarie a ripristinare/riconfigurare il sistema in seguito a guasti accidentali o eventuali malfunzionamenti con esclusione delle attività non espressamente richiamate nell'offerta. Le richieste di intervento dovranno pervenire a Coster Group via fax al n. +390227200341, via mail all'indirizzo assistenza@costergroup.eu o al numero verde 800.267837. Al termine di ogni intervento di manutenzione correttiva verrà rilasciato al cliente un rapporto dell'attività svolta sottoscritto dal personale intervenuto.

### **7.4. Telelettura - Ripartizione consumi**

7.4.1. Il servizio di telelettura - ripartizione consumi ha come oggetto la rilevazione, registrazione, comunicazione ed archiviazione dei dati acquisiti dagli apparati Coster Group con riferimento ai consumi di energia termica, acqua sanitaria, calda e fredda, energia elettrica (ove possibile) e consumi delle singole unità di ripartizione installate. Il servizio ha cadenza bimestrale con invio di report al Cliente.

### **7.5. COSTER Cloud**

7.5.1. COSTER Cloud è il servizio di telegestione che consente agli utenti di monitorare e gestire i propri impianti utilizzando il Web. Collegandosi via internet ai server Coster Group il Cliente potrà utilizzare tutte le funzionalità del software, quali ad esempio la gestione ed il rilancio allarmi, programmazione orari, gestione setpoint, storicizzazione dati e molto altro. Per ottemperare alle necessità di connettività previste dal servizio, è necessario che gli impianti siano connessi tramite il modem fornito da Coster Group.

## **8. EROGAZIONE E DURATA DEI SERVIZI**

8.1. La richiesta di erogazione di uno o più dei servizi di cui all'articolo 7 è subordinata alla preventiva esecuzione della MIS da parte di Coster Group o di suoi incaricati.

8.2. L'erogazione dei servizi aggiuntivi sarà specificata nella relativa Conferma d'Ordine.

8.3. Coster Group avrà facoltà sospendere o interrompere l'erogazione dei servizi per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai server e/o apparecchiature di Coster Group utilizzati nell'erogazione dei servizi sia ai locali dove gli stessi sono situati. In tali casi Coster Group si impegnerà ad eseguire gli interventi nel minor tempo tecnico possibile. Il Cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di Coster Group per i periodi di tempo in cui non ha potuto usufruire del servizio.

8.4. Il Cliente prende atto ed accetta che i servizi erogati da Coster Group sono caratterizzati da tecnologie in continua evoluzione. In ragione di ciò, Coster Group potrà modificare le caratteristiche tecniche dei singoli servizi erogati, quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenza di fornitura e/o organizzazione.

## **9. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

9.1. Il Cliente si obbliga a:

- (a) consentire a Coster Group o al personale da questa incaricato, anche ai fini della MIS di cui all'articolo 5, l'accesso agli immobili oggetto degli interventi;
- (b) mettere a disposizione tutte le informazioni e le attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali;
- (c) offrire adeguata assistenza al personale Coster Group ed ai tecnici eventualmente utilizzati da quest'ultima (elettricisti, idraulici, ecc.) in occasione degli interventi di manutenzione preventiva e/o correttiva;
- (d) non intervenire, direttamente ovvero mediante terzi, sulle apparecchiature installate, sui software, sugli apparati di comunicazione a distanza e, più in generale, su qualsivoglia componente o apparato fornito da Coster Group.

9.2. Per garantire l'erogazione di telelettura, il Cliente si obbliga ad attivare, su indicazione di Coster Group, una connessione telefonica o telematica dedicata attraverso l'utilizzo di apposito apparato di comunicazione fornito da Coster Group. La linea non dovrà essere condivisa con altri apparati telefonici.

## **10. UTILIZZO DEL SOFTWARE**

10.1. Coster Group mette a disposizione, attraverso il download dal proprio sito internet [www.costergroup.eu](http://www.costergroup.eu) o con altre modalità definite a sua discrezione, soluzioni software per il monitoraggio e la gestione delle apparecchiature installate per l'uso da parte del Cliente.

10.2. I software messi a disposizione del Cliente da parte di Coster Group non sono venduti, ma concessi in licenza. Il Cliente ha la possibilità di utilizzare le funzionalità dei software incluse nella versione fornita, utilizzando credenziali di accesso attribuite al Cliente da Coster Group all'utente sulla base di sue specifiche richieste. Il Cliente può utilizzare i software esclusivamente per le finalità specifiche dei programmi.

10.3. Il software denominato "WebGarage" è concesso al cliente in licenza onerosa, alle condizioni riportate nella Conferma d'Ordine. Se non diversamente specificato in Conferma d'Ordine. L'uso degli altri software Coster Group è concesso in licenza gratuita.

10.4. Il Cliente non può: (a) aggirare le limitazioni tecniche presenti nei software; (b) decodificare, decompilare o disassemblare i software; (c) eseguire copie dei software in misura maggiore di quella consentita dalla legge; (d) pubblicare i software per consentirne la duplicazione da parte di terzi; (e) utilizzare i software in contrasto con la legge; e (f) concedere i software in noleggio, leasing o prestito.

10.5. È escluso qualsiasi diritto del Cliente a richiedere il risarcimento per eventuali danni derivanti dall'utilizzo dei software, inclusi i danni consequenziali, speciali, indiretti o incidentali oppure relativi alla perdita di profitti.

## **11. DIRITTI DI PROPRIETÀ INDUSTRIALE**

11.1. Tutti i diritti di proprietà industriale inerenti ai componenti forniti ed installati, al software ed al know-how rimangono di proprietà esclusiva di Coster Group e potranno considerarsi concessi in licenza d'uso solo ed esclusivamente in presenza di apposito contratto.

11.2. Il Cliente si impegna a non utilizzare, a mantenere assolutamente riservati e a non riprodurre su qualsivoglia supporto i disegni e le informazioni tecniche ricevute da Coster Group in occasione della fornitura e/o dei servizi richiesti.

## **12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

12.1. Fatta eccezione per i casi di dolo o colpa grave, Coster Group non è responsabile di eventuali danni di qualsiasi natura patiti dal Cliente o da terzi e conseguenti ad un errato utilizzo dei prodotti e dei servizi erogati e a ritardi nell'installazione dei prodotti o nella fornitura dei servizi.

12.2. Il Cliente è esclusivamente responsabile per i danni causati a cose o persone e derivanti da un errato utilizzo dei prodotti e dei servizi erogati ed è pertanto tenuto a manlevare e tenere indenne Coster Group da qualsiasi richiesta di risarcimento di danni proveniente da terzi.

## **13. FORZA MAGGIORE**

13.1. Nessuna parte potrà essere considerata inadempiente alle obbligazioni di cui al contratto stipulato qualora l'inadempimento sia dovuto ad incendio, inondazione, sciopero, agitazione sindacale o qualunque altro incidente industriale, impedimenti inevitabili, impedimenti giuridici, insurrezione o qualunque altra causa che non sia imputabile alle parti, a condizione che questi eventi non potessero essere previsti o gli effetti di questi eventi prevenuti nel momento in cui il contratto è stato stipulato. Tali eventi costituiranno causa di esonero di responsabilità qualora essi determinino impossibilità temporanea o definitiva di adempiere alle obbligazioni di cui al contratto, con esclusione di quegli eventi che rendano semplicemente l'esecuzione più difficile o più onerosa.

13.2. In particolare, Coster Group non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni nella fornitura dei prodotti o nell'erogazione dei servizi offerti causate da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del contratto che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico.

#### **14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

14.1. Coster Group può risolvere con efficacia immediata il rapporto contrattuale col Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile, qualora il Cliente (a) non provveda al pagamento del corrispettivo nel termine pattuito, salvo quanto previsto al paragrafo 3.4; ovvero (b) violi gli obblighi previsti a suo carico di cui ai paragrafi 10.1, 11.2 e 16.2.

14.2. Nei casi previsti dal paragrafo 14.1, la risoluzione si verifica di diritto nel momento in cui Coster Group dichiara al Cliente di volersi avvalere della clausola risolutiva mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata r/r o posta elettronica certificata. Per effetto della risoluzione, Coster Group potrà interrompere l'esecuzione delle proprie prestazioni e avrà diritto a trattenere le somme eventualmente già corrisposte dal Cliente, in acconto dei danni subiti per effetto dell'inadempimento del Cliente.

#### **15. RECESSO**

15.1. Il Cliente non può recedere anticipatamente dai rapporti contrattuali stipulati con Coster Group.

15.2. Qualora il Cliente ricada nella definizione di 'consumatore' prevista dall'articolo 3 del D.Lgs. n. 206/2005, il medesimo avrà facoltà di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di quattordici giorni lavorativi dalla conclusione del contratto stesso ovvero dalla data di ricezione dei prodotti da parte del Cliente (se successiva), mediante comunicazione scritta inviata a Coster Group a mezzo raccomandata r/r o a mezzo posta elettronica certificata. In caso di recesso il corrispettivo versato dal cliente verrà allo stesso riaccreditato entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della comunicazione inviata a Coster Group.

#### **16. CODICE ETICO**

16.1. Il Cliente dichiara espressamente di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, nonché dei principi, delle norme e degli standard previsti dal modello di organizzazione, gestione e controllo di Coster Group, copia del quale è disponibile all'indirizzo [www.costergroup.eu](http://www.costergroup.eu).

16.2. Il Cliente, promettendo anche il fatto dei propri dipendenti e/o collaboratori, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1381 del Codice Civile, si impegna a:

- (a) rispettare i principi ed i valori contenuti nel Modello e a tenere una condotta in linea con quanto in esso previsto e, comunque, tale da non esporre Coster Group al rischio dell'applicazione delle sanzioni previste dal predetto D. Lgs. n. 231/2001;
- (b) non tenere comportamenti e/o compiere od omettere atti in modo tale da indurre dipendenti e/o collaboratori di Coster Group a violare i principi del Modello o a tenere una condotta non conforme a quest'ultimo.

#### **17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

17.1. I rapporti contrattuali tra Coster Group e il Cliente sono regolati dalla legge italiana.

17.2. Tutte le controversie relative ai rapporti contrattuali tra Coster Group e il Cliente, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sono attribuite alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano, o alternativamente alla competenza esclusiva del Tribunale del luogo dove abbia la propria residenza o domicilio, ubicata nel territorio italiano, il Cliente che ricada nella definizione di 'consumatore' prevista dall'articolo 3 del D.Lgs. n. 206/2005.

#### **18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI – D.LGS. N. 196/2003 E REG. (UE) 2016/679 ("GDPR")**

18.1. Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. e del Reg. (UE) 2016/679 ("GDPR"), il Cliente dichiara di aver ricevuto l'informativa in base alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e di essere stato reso edotto circa le finalità del trattamento dei suoi dati personali, delle modalità attraverso cui verranno effettuate le relative operazioni di trattamento da parte del Titolare e/o eventuali suoi responsabili e incaricati, del periodo di relativa conservazione, nonché dei diritti a lui riconosciuti dalla predetta normativa di riferimento in qualità di interessato. Conseguentemente il Cliente presta il proprio consenso al trattamento in Italia e all'estero, anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea, dei propri dati personali, inclusi eventuali dati particolari, ciò al fine di catalogazione, elaborazione, conservazione e registrazione degli stessi presso gli archivi di Coster Group oltre che per finalità gestionali, promozionali, pubblicitarie, trasmissione di informazioni commerciali e tecniche, ricerche di mercato ed in particolare, senza intento limitativo, per tutti gli usi idonei ad assicurare una maggiore tutela e sicurezza del prodotto e dei servizi acquistati.

#### **19. COMUNICAZIONI**

19.1. Tutte le comunicazioni a Coster Group devono essere inviate dal Cliente o a mezzo raccomandata r/r all'indirizzo Coster Group S.r.l. con sede a Milano in Via San G. B. De La Salle n. 4/a, o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [costergroup@pec.it](mailto:costergroup@pec.it).

19.2. Le comunicazioni al Cliente saranno effettuate ai recapiti dallo stesso comunicati.