

Osai A.S. S.p.A.

Sede legale: Via Sondrio, 13/1 - 10144 Torino - ITALY

C.C.I.A.A. n° 815298 - Iscr. Trib. To. n° 215/95 - Cap. Soc. i.v. € 1.000.000,00 - ISO9001 Cert. n° 1265 - ISO 14001 Cert. n° 1006A

www.osai-as.com | info@osai-as.it



CGAVR\_ UE\_1.0 - 15/07/2019



## CONDIZIONI GENERALI DI ASSISTENZA E VENDITA RICAMBI

## GENERAL CONDITIONS FOR ASSISTANCE AND SALE OF SPARE PARTS

Osai A.S. S.p.A.

Sede operativa: Via Cartiera, 4 - 10010 Parella (TO) - ITALY Tel: +39 0125.668.311 - Fax: +39 0125.668.301 P.IVA 06802510013

where ideas become technology

ITALY  
Turin

GERMANY  
München

CHINA  
Dàlián

USA  
Dallas

### **NORMATIVA CONTRATTUALE, AMBITO DI APPLICAZIONE, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Le presenti Condizioni Generali di Assistenza e Vendita Ricambi (in seguito “**Condizioni Generali di Assistenza**”), salvo eventuali deroghe specificatamente concordate per iscritto, trovano applicazione esclusivamente se il prodotto per cui si richiede assistenza o un ricambio è stato venduto direttamente da OSAI A.S. S.p.A. (in seguito “**OSAI**”) al cliente (in seguito “**Cliente**”). Nel caso in cui il prodotto non sia stato venduto direttamente da OSAI ma da un soggetto terzo (come, ad esempio, da un distributore di OSAI), il cliente che richiede assistenza dovrà rivolgersi esclusivamente al predetto soggetto terzo, non avendo OSAI assunto alcuna obbligazione verso tale cliente di assistenza o di fornitura di ricambi.

Salvo diverso accordo scritto, le Condizioni Generali di Assistenza disciplinano tutti gli attuali e futuri contratti di assistenza e di vendita di ricambi conclusi fra OSAI e il Cliente, nonché sostituiscono qualsiasi precedente accordo intervenuto tra le parti in materia. Eventuali condizioni generali del Cliente non troveranno applicazione, neppure parziale, se non espressamente accettate per iscritto da OSAI.

Le presenti Condizioni Generali di Assistenza integrano le previsioni contenute nelle Condizioni Generali di Fornitura di Beni e Servizi, qui allegate, fermo restando che, in caso di conflitto tra le Condizioni Generali di Assistenza e le predette previsioni, quest’ultime prevarranno.

È inteso che l’accettazione telematica mediante click (c.d. click-wrapping) da parte del Cliente sul portale web di OSAI comporta l’adesione di quest’ultimo alle Condizioni Generali di Assistenza.

Le Condizioni Generali di Assistenza e tutti gli attuali e futuri contratti di assistenza e di vendita di ricambi conclusi fra OSAI ed il Cliente sono disciplinati dalla legge italiana.

Per qualsiasi controversia relativa o collegata ai contratti disciplinati dalle Condizioni Generali di Assistenza e/o alle Condizioni Generali di Fornitura di Beni e Servizi sarà esclusivamente competente il Foro di Torino (Italia). Tuttavia, in deroga a quanto stabilito sopra, OSAI ha comunque la facoltà di portare la controversia davanti al giudice competente presso la sede del Cliente. Inoltre, in deroga a quanto stabilito sopra, nel caso in cui un terzo proponga davanti ad un’autorità giurisdizionale una domanda, di natura contrattuale o extracontrattuale, nei confronti di OSAI riguardante o collegata ai contratti disciplinati dalle Condizioni Generali di Assistenza, OSAI avrà la facoltà di

### **CONTRACTUAL NORMS, SCOPE OF APPLICATION, DISPUTES RESOLUTIONS**

The present General Conditions for Assistance and Sale of Spare Parts (hereby, “**General Conditions for Assistance**”), except for derogations specifically agreed in writing, apply exclusively if the product for which assistance or replacement is requested has been directly sold by OSAI A.S. S.p.A. (hereby, “**OSAI**”) to the client (hereby, “**the Client**”). In the case of a product not directly sold by OSAI but by a third party (e.g. one of OSAI’s distributors), the client requesting assistance shall refer exclusively to the above third party, for OSAI does not hold any assistance or spare parts supply obligation towards such client.

Except for the case of a different written agreement, the General Conditions for Assistance apply to all current and future contracts of assistance and of spare parts sale between OSAI and the Client, and further replace any precedent agreement on the matter between the parties. Eventual Client’s general conditions do not apply, not even partially, as long as they are not expressly accepted in writing by OSAI.

The present General Conditions for Assistance integrate the provisions set out in the General Conditions for the Supply of Goods and Services here enclosed, it being understood that, should a conflict arise between the General Conditions for Assistance and the above mentioned provisions, the latter will prevail.

It is understood that the Client’s telematics acceptance via click-wrapping from OSAI’s home page entails the adherence to the General Conditions for Assistance by the Client.

The General Conditions for Assistance and all current and future contracts of assistance and of spare parts sale between OSAI and the Client are regulated by Italian Law. For any dispute related or linked to contracts regulated by the General Conditions for Assistance and/or by the General Conditions for the Supply of Goods and Services, Turin (Italy) will be the place of exclusive jurisdiction. However, by way of derogation from what set above, OSAI retains the power to bring the dispute before the competent judge of the place of the Client. Furthermore, by way of derogation from the above, should a third party take OSAI to court by means of an action, of contractual or extra-contractual nature, related or linked to the contracts regulated by the General Conditions for

chiamare in causa il Cliente davanti a tale autorità giurisdizionale.

Le Condizioni Generali di Fornitura di Beni e Servizi, qui allegate, formano parte integrante delle Condizioni Generali di Assistenza e Vendita Ricambi ai Clienti.

Il testo in lingua italiana delle presenti Condizioni Generali di Assistenza è l'unico facente fede come testo originale.

## 1. TEMPISTICHE DI RISPOSTA PER L' ASSISTENZA TECNICA

OSAI garantisce la risposta alle richieste inoltrate dai Clienti, qualora i campi del ticket inserito sulla piattaforma di Help Desk online raggiungibile dal sito Internet dell'Azienda, siano stati adeguatamente compilati in ogni parte richiesta.

OSAI garantisce di dare riscontro alla richiesta del Cliente nell'arco delle **8 ore lavorative dall'inoltro attraverso la piattaforma online sopra menzionata.**

Si consideri che l'orario lavorativo osservato da OSAI è dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30. Il riferimento di orario internazionale è GMT + 1 ora (quando sia in vigore l'ora solare) o GMT + 2 ore (qualora sia in vigore l'ora legale).

I tempi di intervento e risoluzione del problema sono indicativi e possono variare a seconda della tipologia del problema riscontrato e della posizione geografica del Cliente nel caso di intervento presso la Sua sede.

OSAI garantisce la priorità di intervento ed assistenza ai Clienti che hanno in essere contratti di manutenzione sottoscritti con OSAI.

## 2. GARANZIA SUI SISTEMI OSAI

L'assistenza di OSAI potrà avere ad oggetto prestazioni su prodotti coperti da specifica garanzia contrattuale concessa da OSAI al Cliente al momento dell'acquisto del prodotto (in seguito la "**Garanzia**") ovvero su prodotti non coperti da Garanzia.

OSAI garantisce la qualità dei suoi prodotti alle condizioni e nei termini della Garanzia concessa al Cliente che salvo diverso accordo scritto, ha una durata di **12 mesi dalla data di consegna** presso lo stabilimento del Cliente.

OSAI in caso di vizio a questa imputabile, garantisce l'intervento e la riparazione di eventuali parti del prodotto non funzionanti o difettose nel solo periodo, alle condizioni e nei termini della Garanzia concessa al Cliente.

La Garanzia copre i seguenti tipi di vizi solo se imputabili a OSAI:

Assistance, OSAI shall have the power to call on the Client before such judicial authority.

The General Conditions for the Supply of Goods and Services here enclosed form integral part of the General Conditions for Assistance and Spare Parts Sale.

The Italian text of the present General Conditions for Assistance shall be the only authentic text.

## 1. TIMINGS FOR ANSWER FOR TECHNICAL ASSISTANCE

OSAI guarantees replies to enquiries filed by Clients, in cases where all the fields of the online Help Desk ticket available on the Company's website were adequately filled with all the required information.

OSAI guarantees to answer Clients' enquiries within **8 working hours from its filing through the above-mentioned online platform.**

It is to be noted that OSAI working hours are as follows: Monday to Friday, from 9 am to 1 pm and from 2 to 5.30 pm (GMT+1 in winter time, GMT+2 in summer time).

The timings for the assistance and the resolution of the problem are suggestive and may vary according to the problem typology and to the Client's geographical location in case of assistance at his premises.

OSAI guarantees priority to intervention and assistance for Clients being parties to maintenance contracts concluded with OSAI.

## 2. OSAI SYSTEMS WARRANTY

OSAI assistance may consist of performances on products covered by specific contractual warranty provided by OSAI to the Client at the moment of the purchase of the product (hereby, the "**Warranty**"), as well as on products not covered by it.

OSAI guarantees the quality of its products at the conditions and in the terms set out in the Warranty provided to the Client which, unless differently stated in writing, has a duration of **12 months from the date of its delivery** in the Client's facility.

In case of defect attributable to OSAI, he shall guarantee the assistance and the replacement of the eventually not functioning or defective product components, limited to the period, the conditions and the terms of the Warranty provided to the Client.

The Warranty covers the following types of defects only if attributable to OSAI:

- Vizi di fabbricazione;
- Bug software;
- Errori progettuali che impattano sul funzionamento previsto e sulle specifiche della macchina.

Sono esclusi dalla Garanzia malfunzionamenti e guasti causati da:

- manomissione o uso improprio,
- virus informatici
- incuria e/o imperizia del Cliente,
- scariche elettrostatiche, scariche elettriche condotte/indotte provocate da fulmini o altri fenomeni esterni al prodotto,
- disturbi elettromagnetici irradiati,
- trasporto, caduta, rottura,
- infiltrazioni di liquidi,
- normale deperimento d'uso, consumabili,
- riparazioni e/o modifiche eseguite da personale non autorizzato e/o l'utilizzo di componenti non originali,

Qualora il difetto sia imputabile ad OSAI, i componenti risultati difettosi saranno riparati gratuitamente durante il periodo, alle condizioni e nei termini di Garanzia.

OSAI redigerà un rapporto descrittivo dell'intervento di assistenza (in seguito "**Rapporto di Intervento**") sulla base del modello predisposto da OSAI, che dovrà essere firmato dal Cliente oppure dai suoi rappresentanti e che in caso di esito positivo dello stesso implicherà l'accettazione irrevocabile dell'intervento da parte del Cliente. Il Cliente si impegna fin da ora ad autorizzare il personale della propria azienda a controfirmare per accettazione il Rapporto di Intervento redatto da OSAI a conclusione del lavoro svolto dal personale di OSAI o ausiliario. Al termine dei lavori, in assenza di personale autorizzato e/o di firma del Cliente, farà fede quanto riportato nel Rapporto di Intervento che verrà rilasciato in copia al Cliente e trasmesso via e-mail. Il Rapporto di Intervento sarà considerato valido e vincolante e implicherà l'accettazione irrevocabile dell'intervento da parte del Cliente.

### 3. GARANZIA SUI RICAMBI E SULLE PARTI SOSTITUITE

OSAI garantisce la qualità dei propri ricambi, siano essi parti commerciali o meccaniche prodotte direttamente da OSAI. Il periodo di garanzia sulle parti inviate o sostituite direttamente dal personale di OSAI è **di 6 mesi** dalla data di invio o di sostituzione del ricambio da parte di OSAI. La garanzia sulle parti di ricambio e/o sostituite termina o cessa anche qualora i materiali non siano stati, per qualsiasi ragione, utilizzati o messi in funzione dal Cliente superati i termini di tempo sopra indicati.

Per le parti di ricambio quali componenti commerciali (elettrici, elettromeccanici, elettronici, sorgenti laser, robot

- Production defects;
- Software bugs;
- Project errors that have an impact on the functioning foreseen in the device specifications;

The Warranty does not cover malfunctioning, damages caused by:

- manipulation or improper use,
- computer viruses
- Client's negligence and/or malpractice,
- electrostatic discharge, conduit/induced electric shocks caused by thunders or others external phenomena,
- irradiated electromagnetic disturbances,
- transportation, fall, break-up
- liquid seepages
- normal decline from usage, consumable
- reparations and/or modifications carried out by non-authorized personnel and/or use of non original components,

Should OSAI be responsible for the defect, the defective components will be repaired for free within the period, at the conditions and terms of the Warranty.

OSAI shall draw up a descriptive intervention report (hereby, the "**Intervention Report**") on the basis of the sample drawn by OSAI, which shall be signed by the Client or by its representatives and that, in the case of positive results, shall imply the irrevocable acceptance of the intervention by the Client. The Client commits right away to authorise his own company personnel to countersign the Intervention Report by OSAI for acceptance, on completion of the work carried out by OSAI or auxiliary personnel. On completion of the work, in the absence of authorised personnel and/or the Client's signature, the content of the copy of the Intervention Report issued by e-mail to the Client shall prevail. The Intervention Report shall be considered valid and binding and shall imply the irrevocable acceptance of the intervention by the Client.

### 3. WARRANTY ON SPARE PARTS AND REPLACED COMPONENTS

OSAI guarantees the quality of his own spare parts, whether commercial or mechanical components produced directly by OSAI. The period of warranty on the components sent or replaced directly by OSAI personnel is of **6 months** from the date of sending or of replacement of the spare part by OSAI. The warranty on replaced and/or spare parts shall end or cease also in case the Client did not use or launch the materials for any reason within the above-mentioned time limit.

For the spare parts such as commercial components (electric, electromechanical, electronic, laser sources,

scara o antropomorfi, ecc), così come per tutti i sistemi integrati commerciali incorporati all'interno dei sistemi prodotti da OSAI, fanno fede le garanzie e le condizioni di fornitura dei singoli produttori e i relativi termini di vita del prodotto definiti dalle case costruttrici e delle conseguenti strategie commerciali.

OSAI non potrà garantire la fornitura di parti, singole o complesse, contenute all'interno dei sistemi dalla stessa prodotti, qualora le stesse siano state ritirate dal mercato dal produttore o bandite da leggi, normative o regolamenti in vigore al momento della richiesta evidenziata dal Cliente. OSAI sulla base di quanto sopra espresso non potrà quindi ritenersi responsabile qualora il verificarsi delle situazioni esposte causino al Cliente maggiori costi, modifiche al Prodotto acquistato da OSAI e qualsivoglia danno conseguente.

Sono escluse dalla garanzia:

- le apparecchiature fornite in parti staccate e/o non montate/sostituite da OSAI, allorché le operazioni di assemblaggio/montaggio/sostituzione non siano state effettuate nel completo rispetto delle relative prescrizioni tecniche;
- i componenti e i materiali soggetti ad usura e/o consumo.

Il materiale riparato in Garanzia da OSAI o la riparazione eseguita in Garanzia presso un centro di riparazione autorizzato da OSAI non comporta alcuna spesa per il Cliente.

Le richieste di sostituzioni di parti in Garanzia verranno evase nel minor tempo possibile, in base alla disponibilità delle parti a magazzino di OSAI (o di fornitori terzi). Nel contempo, il Cliente si impegnerà, qualora gli venga richiesto, ad inviare il materiale guasto entro 2 settimane dalla data di ricezione della **nuova** parte in Garanzia, con spedizione e rischio a proprio carico (secondo i termini di resa DDP Incoterms ICC in vigore al momento della richiesta di assistenza; non vengono accettate spedizioni in porto assegnato / EXW – Ex Works Incoterms ICC). In caso di mancata restituzione della parte difettosa sostituita o laddove i tecnici di OSAI riscontrassero difetti esclusi dalla Garanzia, OSAI provvederà all'addebito del prezzo di vendita del ricambio, secondo il listino di OSAI in vigore al momento della richiesta di assistenza tramite la piattaforma online sopra menzionata.

Qualora la sostituzione della parte difettosa richieda l'intervento tecnico del personale di OSAI, le eventuali spese di viaggio e/o trasferta del personale tecnico saranno a carico del Cliente che renderà disponibili i necessari mezzi di sollevamento e trasporto ed il personale ausiliario per la riparazione o sostituzione.

SCARA or anthropomorphic robots, etc). as well as for all integrated commercial systems incorporated into OSAI-produced systems, the warranties and supply conditions of each single producer, as well as the respective product life terms defined by the manufacturers and of the consequent commercial strategies shall be deemed authentic.

OSAI may not guarantee the supply of single or complex components, contained in the systems produced by itself, in case they were withdrawn from the market by the producer or banned by laws, norms or regulations in force at the time of the request advanced by the Client.

On the above grounds, OSAI may not consider itself responsible in case the occurrence of the above-mentioned circumstances generated more costs, modifications to the Product purchased by OSAI and any kind of consequent damage on the Client.

The Warranty does not cover:

- the devices provided in separate parts and/or not-assembled/replaced by OSAI, when the assembling/installation/replacement operations are not carried out in full respect of the respective technical prescriptions;
- components and materials subject to wear and/or usage.

The Client shall bear no cost for the material repaired under Warranty by OSAI or the fixing carried out under Warranty in an authorised restoring centre by OSAI.

The requests to parts under the Warranty will be processed in the shortest time possible, according to the availability of components in the OSAI's store (or in third suppliers' one). Meanwhile, the Client shall commit, under request, to sell the malfunctioning material within two weeks from the date of the receipt of the **new** component under Warranty, bearing the burden of shipping and risks (in accordance with the ICC DDP Incoterms surrender terms ICC in force at the moment of the assistance request; freight forwarding / EXW – Ex Works Incoterms ICC will not be accepted). In the event of a failure to return the replaced malfunctioning component or should OSAI technicians find defects outside of the Warranty, OSAI shall charge the spare part sale price through the above-mentioned online platform, in accordance with the OSAI's price-list in force at the moment of the assistance request.

Should the replacement of the malfunctioning part require the technical intervention of OSAI's personnel, the eventual travel and/or business trip expenses will be born by the Client, who shall make available the necessary lifting and transport equipment as well as the auxiliary personnel needed for the fixing or the replacement.



#### 4. TEMPISTICHE DI RISPOSTA PER RICHIESTA RICAMBI

OSAI garantisce la risposta alle richieste inoltrate dai Clienti, qualora i campi del ticket aperto all'interno della piattaforma online sopra menzionata siano stati adeguatamente compilati in ogni parte.

OSAI garantisce la risposta alla richiesta del Cliente nell'arco delle **8 ore lavorative dall'inoltro attraverso la piattaforma online.**

Si consideri che l'orario lavorativo osservato da OSAI è dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:30. Il riferimento di orario internazionale è GMT + 1 ora (quando sia in vigore l'ora solare) o GMT + 2 ore (qualora sia in vigore l'ora legale).

I tempi di approvvigionamento e spedizione delle parti di ricambio sono indicativi e possono variare a seconda della tipologia, come indicato sul manuale di uso e manutenzione dall'indice di reperibilità.

OSAI non risponde in nessun modo del ritardo della spedizione delle parti di ricambio per cause imputabili al produttore o al corriere.

#### 5. LISTINO COSTI DI INTERVENTO

Il listino di riferimento aggiornato per i costi delle prestazioni e delle spese accessorie per gli interventi di assistenza tecnica viene fornito da OSAI su richiesta del Cliente. Il listino verrà quindi reso disponibile nell'area riservata del Cliente all'interno della piattaforma online sopra menzionata.

La validità di tale listino è di 1 anno dalla data di emissione, salvo differente indicazione specificata nei termini e condizioni del listino stesso.

#### 6. FATTURAZIONE

L'utilizzo dei servizi offerti dalla piattaforma di ticket online, per interventi su macchine fuori Garanzia e fornitura di parti di ricambio, autorizza OSAI a emettere regolare fattura completa dei costi di spese viaggio e/o trasferta del personale tecnico (presenti anche nel caso di sostituzione e fornitura di parti in garanzia), delle ore lavoro, degli eventuali ricambi impiegati nell'intervento, senza approvazione preventiva da parte del Cliente, sulla base di quanto indicato nel Rapporto di Intervento, rilasciato in copia e trasmesso anche via e-mail al termine dell'intervento stesso.

#### 4. TIMING FOR REPLYING TO REPLACEMENT REQUESTS

OSAI guarantees a reply to enquiries filed by Clients, in cases where the fields of the ticket opened on the above-mentioned online platform were adequately filled in all parts.

OSAI guarantees a reply to the Client's enquiry within **8 working hours from its filing through the online platform.**

It is to be noted that OSAI working hours are as follows: Monday to Friday, from 9 am to 1 pm and from 2 to 5.30 pm (GMT+1 in winter time, GMT+2 in summer time).

The times for the spare parts supply and shipping are suggestive and may vary according to their typology, as laid down in the user and maintenance manual from their availability index.

OSAI shall not bear responsibility for the delay of the spare parts shipping for reasons attributable to the manufacturer or to the courier.

#### 5. PRICE-LIST FOR INTERVENTION

OSAI, upon the Client's request, supplies the updated price-list indicating the prices for the interventions and the accessory expenses for technical assistance interventions. The price-list will be then made available on the Client's personal area on the above-mentioned online platform.

The price-list shall be deemed to be valid for the duration of 1 year from the date of its issuance, unless differently stated in the terms and conditions of the very same price-list.

#### 6. INVOICING

Using the services offered on the online ticket platform for interventions on devices outside the Warranty and for supply of spare parts will authorise OSAI to issue regular invoice reporting the travel and/or business trip costs born by the technical personnel (existing also in case of replacement and supply of components under warranty), the working hours, the spare parts eventually used in the intervention, without prior approval from the Client and on the basis of what reported in the Intervention Report copy issued and sent also via e-mail upon the conclusion of the intervention itself.

Altresì, per gli interventi in Garanzia, il Cliente autorizza OSAI a emettere regolare fattura completa dei costi di spese viaggio e/o trasferta del personale tecnico, sulla base di quanto indicato nel Rapporto di Intervento.

## 7. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Le prestazioni dovute ad interventi di assistenza e/o per vendita ricambi o costi accessori, verranno fatturate da OSAI al Cliente, qualora ne ricorrano i presupposti, con le seguenti condizioni di pagamento ed accessorie:

- bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese (Bonifico a 60 giorni dffm), fatte salve disposizioni contrattuali differenti o indicate in specifici contratti di manutenzione. Il Cliente autorizza il personale di OSAI a richiedere informazioni amministrative al fine di permettere l'emissione delle fatture.
- Il ritardo e/o mancato pagamento delle fatture relative all'attività svolta potrà comportare la sospensione del servizio di assistenza tecnica fino all'avvenuto saldo, l'applicazione degli interessi legali calcolati secondo il Decreto Legislativo italiano 9 ottobre 2002, n. 231 come modificato dal Decreto Legislativo italiano 9 Novembre 2012, n. 192 (Direttive 2000/35/CE e 2011/7/UE relative alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali) e il pagamento anticipato delle successive attività di assistenza tecnica richieste.

## 8. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

OSAI non potrà essere chiamata a rispondere di danni diretti o indiretti derivanti dall'esecuzione ritardata delle prestazioni di assistenza (salvo eventuali deroghe specificatamente concordate per iscritto).

In particolare, OSAI non potrà essere considerata responsabile dei danni derivanti da mancato utilizzo da parte del Cliente degli impianti per tutto il periodo di tempo necessario per effettuare gli interventi di assistenza o per la spedizione di parti di ricambio (salvo eventuali deroghe specificatamente concordate per iscritto).

In ogni caso, salvo dolo o colpa grave di OSAI, è espressamente escluso qualsiasi risarcimento del danno per mancata o ritardata consegna dei ricambi e/o esecuzione dei servizi di assistenza.

OSAI si impegna a garantire la fornitura dei ricambi sui sistemi da questa prodotti per un periodo non superiore ai 10 anni. Superato tale periodo, OSAI valuterà a propria

Furthermore, for the interventions under Warranty, the Client shall authorise OSAI to issue regular invoice reporting the travel and/or business trip costs born by the technical personnel, on the basis of what laid down in the Intervention Report.

## 7. PAYMENT CONDITIONS

OSAI shall invoice to the Client the work due for assistance interventions and/or for the sale of spare parts or accessory costs, under certain requirements, at the following payment and accessory conditions:

- Bank transfer at 60 days end of months invoice date (Bank wire at 60 days), without prejudice to different contractual provisions or to those reported in specific maintenance contracts. The Client authorise OSAI personnel to request administrative information with the purpose to allow the invoice issuance.
- The late and/or failure to pay the invoices related to the activity carried out may entail the suspension of the technical assistance service until the balance is satisfied, the application of the legal interests calculated in accordance with the Italian Legislative Decree n. 231 of October 9<sup>th</sup> 2002, as emended by the Italian Legislative Decree n. 192 of November 9<sup>th</sup> 2012 (Directives 2000/35/EC and 2011/7/EU related to the fight against the late payments in commercial transactions) as well as the anticipated payment of the subsequent technical assistance activities requested.

## 8. LIABILITY EXCLUSION

OSAI may not be liable for direct or indirect damages deriving from the late execution of the assistance operations (except for possible derogation specifically agreed in writing).

In particular, OSAI may not be deemed responsible for damages deriving from the Client's failure to use the facilities for the entire period necessary to carry out assistance interventions or for the shipment of spare parts (except for possible derogation specifically agreed in writing).

In any event, except for cases of OSAI's wilful misconduct or gross negligence, any damage compensation is expressly excluded in case of failure or delay to deliver spare parts and/or to operate assistance services.

OSAI commits to guarantee the supply of spare parts on the systems it produced for a period not longer than 10 years. Upon the expiry of such period, OSAI shall

discrezione gli interventi per riparazioni e le forniture di parti di ricambio.

Per le parti di ricambio quali componenti commerciali (elettrici, elettromeccanici, elettronici, sorgenti laser, robot scara o antropomorfi, etc), così come per tutti i sistemi integrati commerciali incorporati all'interno dei sistemi prodotti da OSAI, fanno fede le garanzie e le condizioni di fornitura dei singoli produttori e i relativi termini di vita del prodotto definiti dalle case costruttrici e delle conseguenti strategie commerciali.

OSAI non potrà garantire la fornitura di parti, singole o complesse, contenute all'interno dei sistemi dalla stessa prodotti, qualora le stesse siano state ritirate dal mercato dal produttore o bandite da leggi, normative o regolamenti in vigore al momento della richiesta evidenziata dal Cliente. OSAI sulla base di quanto sopra espresso non potrà quindi ritenersi responsabile qualora il verificarsi delle situazioni esposte causino al Cliente maggiori costi, modifiche al Prodotto acquistato da OSAI e qualsivoglia danno conseguente.

## 9. SICUREZZA SUL LAVORO

In ottemperanza a quanto prescritto dal D. Lgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, è obbligo del Cliente fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui i tecnici di OSAI dovranno operare e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dal Cliente. In assenza di diverse comunicazioni OSAI riterrà che nell'ambiente in cui è chiamata ad operare non sussistano rischi rilevanti o eventuali rischi da interferenza per i propri lavoratori. OSAI informa inoltre che il proprio personale tecnico ha ricevuto adeguata formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro e potrà astenersi dall'effettuare il proprio lavoro qualora verifichi la presenza di specifici rischi o riscontri l'assenza di misure di prevenzione e di emergenza adeguate. In questo caso l'eventuale inattività del personale sarà comunque addebitata al Cliente. Per questo motivo il Cliente è tenuto ad ottemperare a quanto previsto dall'art. 26 del D.Lgs 81/2008 fornendo le informazioni necessarie.

Infine, qualora per l'accesso allo stabilimento del Cliente siano necessarie apposite autorizzazioni, sarà compito dello stesso far pervenire quanto necessario ad OSAI, contestualmente alla richiesta d'intervento, affinché OSAI possa provvedere quanto prima.

OSAI non potrà essere ritenuta responsabile del mancato accesso del personale tecnico nell'azienda del Cliente per mancata presenza delle autorizzazioni, qualora le stesse non siano state richieste o evidenziate in precedenza. L'eventuale inattività del personale di OSAI sarà comunque addebitata al Cliente.

assess at his own discretion the intervention for reparations and the spare parts supply.

For those spare parts such as commercial components (electric, electromechanical, electronic, laser sources, SCARA or anthropomorphic robots, etc), as well as for all commercial integrated systems incorporated into OSAI-produced systems, the warranties and supply conditions of each single producer, as well as the respective product life terms defined by the manufacturers and of the consequent commercial strategies shall be deemed authentic.

OSAI may not guarantee the supply of single or complex components contained in the systems produced by itself, in case they were withdrawn from the market by the producer or banned by laws, norms or regulations in force at the time of the request advanced by the Client. On the above grounds, OSAI may not consider itself responsible in case the occurrence of the above-mentioned circumstances generated more costs, modifications to the Product purchased by OSAI and any kind of consequent damage on the Client.

## 9. SAFETY AT WORK

In compliance with the Legislative Decree n. 81 of 2008 and to its subsequent modifications and integrations, the Client is obliged to provide with detailed information on the specific risks existing in the place where the OSAI technicians will operate and on the prevention and emergence measures adopted by the Client. Unless differently communicated, OSAI shall consider that in the place where it is called to operate there are no relevant risks nor possible risks from interference for its own workers. Furthermore, OSAI informs that its own technical personnel received adequate training related to safety in the workplaces and may abstain from carrying out his own work if he ascertained the existence of specific risks or the absence of adequate prevention and emergence measures. In this case, the personnel's eventual inaction will be charged on the Client. For this reason, the Client is required to comply with art. 26 of the Legislative Decree n. 81 of 2008, providing with the necessary information.

Finally, in case of need of specific authorisations to access the Client's facilities, it will be the latter's duty to provide OSAI with the required documents, at the same time as the intervention request, so that OSAI may proceed without delay.

OSAI may not be deemed responsible for the technical personnel's failure to access the Client's facilities for the lack of authorisations, in case they had not been requested or previously highlighted. OSAI personnel's eventual inaction will be born by the Client in any case.



Il Cliente deve preventivamente provvedere a propria cura e spese e sotto la propria responsabilità ad attuare quanto necessario per consentire la corretta esecuzione in sicurezza dei servizi di assistenza da parte di OSAI, in conformità alle specifiche indicate da quest'ultima e a tutte le prescrizioni e gli obblighi previsti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, garantendo l'accesso in sicurezza del personale di OSAI al sito del Cliente e fornendo appropriate informazioni sui rischi per la salute e sicurezza con rispettive misure di protezione e prevenzione.

## 10. RIFIUTI E RESIDUI

È responsabilità del Cliente occuparsi dello smaltimento di tutti i rifiuti prodotti durante gli interventi di assistenza di OSAI, siano essi in Garanzia o fuori Garanzia.

Il Cliente avrà cura di gestire, smaltire o riciclare nel rispetto delle leggi e regolamenti applicabili nel proprio paese gli eventuali imballaggi, rifiuti e residui di lavorazione connessi all'utilizzazione dei ricambi forniti o in seguito alle attività svolte durante gli interventi di assistenza tecnica effettuati presso la sede del Cliente dal personale di OSAI A.S. S.p.A.

## 11. INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS. 196/2003 E DEL GDPR UE 2016/679

Con la presente si comunica che i dati forniti con la richiesta di assistenza tecnica verranno utilizzati nel rispetto della normativa di cui al Regolamento 679/2016 UE e al d.lgs. 196/2003 s.m.i. e secondo principi di liceità, correttezza e trasparenza, per finalità determinate e nell'ottica di "minimizzazione dei dati".

Ai sensi dell'art. 13 GDPR, OSAI comunica che:

Il titolare del trattamento è OSAI A.S. S.p.A., con sede legale in Torino, V. Sondrio 13/I e sede operativa in Parella, Via Cartiera 4 (Telefono. +39 0125.66.83.11 - Fax +39 0125.66.83.01 – Email: info@osai-as.it – PEC: pec@pec.osai-as.it), il cui legale rappresentante è la signora Mirella Ferrero.

La finalità del trattamento è quella di dare corso alla richiesta di assistenza tecnica;

I dati, per le finalità esposte, saranno trattati e archiviati presso gli uffici amministrativi, siti in Via Cartiera 4 - Parella (TO);

Il trattamento dei dati ha luogo sia con modalità automatizzate (su supporto elettronico o magnetico), sia

The Client has to implement, in advance and at its own costs and responsibility, the necessary measures to allow the correct and safe execution of the assistance services by OSAI, in compliance with the specifications indicated by the latter and with all prescriptions and obligations related to workers' safety and health, guaranteeing the safe access of OSAI personnel to the Client's facilities and providing with the adequate information on safety and health risks with the respective protection and prevention measures.

## 10. WASTE AND RESIDUES

It is the Client's responsibility to care for the disposal of all waste produced during OSAI's assistance interventions, whether under the Warranty or outside.

The Client shall take care of managing, disposing or recycling packages, waste and process residues connected to the use of the provided spare parts or following the operations carried out by OSAI personnel during the technical assistance interventions at the Client's premises, in compliance with the laws and regulations applicable in its own State.

## 11. INFORMATION NOTICE AND CONSENSUS FOR THE DATA PROCESSING, IN ACCORDANCE WITH ART. 13 OF THE LEGISLATIVE DECREE N. 196/2003 AND WITH THE EU GDPR N. 679 OF 2016

It is hereby informed that the data provided with the technical assistance request will be processed in conformity with the norms referred to the EU Regulation 679/2016 and to the legislative decree 196/2003 as subsequently modified and integrated, as well as according to lawfulness, fairness and transparency principles, for the purposes determined and bearing in mind "data minimisation".

According to art. 13 GDPR, OSAI shall communicate that:

The data controller is OSAI A.S. S.p.A., with its premises in Torino, via Sondrio 13/I and its operational headquarter in Parella, Via Cartiera 4 (Telephone. +39 0125.66.83.11 - Fax +39 0125.66.83.01 – Email: info@osai-as.it – PEC: [pec@pec.osai-as.it](mailto:pec@pec.osai-as.it)), whose legal representative is Ms Mirella Ferrero.

The purposes of data processing is to give effect to the technical assistance request;

The data, for the mentioned purposes, will be processed and archived in the administrative offices, located in Via Cartiera 4 – Parella (TO);

The data processing takes place both through automated (on electronic or magnetic support) and non-

con modalità non automatizzate, su supporto cartaceo, nel rispetto delle regole di sicurezza e riservatezza previste dalla legge e dalla disciplina in materia;

I dati verranno conservati per un periodo di tempo strettamente necessario a dar corso alla richiesta di assistenza tecnica e alla relativa esecuzione;

è diritto del Cliente chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati;

è diritto del Cliente revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca;

l'ordinamento riconosce il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;

la comunicazione dei dati personali è necessaria al fine di elaborare e dare esecuzione alla richiesta di assistenza tecnica formulata dal Cliente;

al momento è altresì possibile esercitare i previsti dall'art. 7 d.lgs. 196/2003 nei limiti e alle condizioni previste dagli artt. 8, 9, 10 del citato decreto.

La registrazione sul portale online ed il relativo account con password sono personali e non devono essere trasmessi dal Cliente ad altri soggetti, anche se all'interno della stessa azienda.

Pertanto, OSAI non è responsabile di eventuali danni causati da utilizzi impropri delle credenziali fornite da parte del Cliente. Al fine di scongiurare tali danni il Cliente è tenuto a comunicare ad OSAI l'eventuale necessità di cancellare/bloccare l'account al personale non più in forza presso il Cliente.

Edizione del 15 Marzo 2019

**ALLEGATI**  
Condizioni Generali di Fornitura di Prodotti e Servizi

Luogo, .....  
Data, .....

Il Compratore

.....

automated means, on hard copy, in compliance with the security and confidentiality rules foreseen by the related-discipline and legislation.

Data will be kept for a period strictly necessary to give effect to the technical assistance request and its respective execution;

The Client has the right to demand, from the data controller, to have access to its own personal data, to rectify or to erase them or to limit the data processing related to itself or to object such processing, besides having the right to obtain the data portability;

The Client has the right to revoke the consensus at any time, without prejudice to the lawfulness of the processing based on the consensus given before;

The legal order acknowledges the right to lodge a complaint to the Data Protection Authority;

The personal data disclosure is necessary for the purpose of processing and executing the technical assistance requests transmitted by the Client;

At the moment it is also possible to exercise the rights set under art. 7 of the legislative decree n. 196 of 2003, within the limits and the conditions under articles 8, 9, 10 of the above decree.

The online platform registration and the respective account with password are personal and the Client must not transmit them to third parties, even if within the same company.

Therefore, OSAI shall not be responsible for any possible damages caused by improper usage of the credentials provided by the Client. For the purpose of avoiding such damages, the Client shall communicate to OSAI the eventual need to delete/block the account to the personnel no longer working for the Client.

Updated on 15/03/2019

**ANNEXES**  
General Conditions for the Supply of Goods and Services

Place, .....  
Date, .....

The Buyer

.....