

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI ESTRAN

AMBITO DI APPLICAZIONE

Art. 1 – Validità delle Condizioni

1.1 Le presenti Condizioni Generali ("Condizioni") si applicano tra le parti ("Parti"), in seguito denominate "Estran" e "Cliente", con riferimento alla Proposta di contratto sottoscritta dal Cliente ("Contratto").

1.2 Le presenti condizioni si applicano limitatamente ai servizi Estran ("Servizi") riportati nel Contratto ed è pertanto possibile che alcuni articoli non siano pertinenti e rilevanti per la specifica Proposta sottoscritta.

ESTENSIONE GARANZIA

Art. 2 – Validità e periodo di Estensione Garanzia

2.1 L'estensione Garanzia Limitata e Limitazione di Responsabilità ("Estensione Garanzia") si ritiene fornita da Estran solo se esplicitamente indicata nel Contratto e il relativo prezzo è stato pagato dal Cliente.

2.2 Il Produttore garantisce che il Prodotto, se usato normalmente, sarà privo di difetti di materiali o di lavorazione ("Difetti") per un periodo di 12 (dodici) mesi dalla data originaria di acquisto ("Periodo di Garanzia").

2.3 Estran estende il periodo di Garanzia Limitata del Produttore per la durata indicata nel Contratto ("Periodo di Estensione Garanzia").

2.4 Il Periodo di estensione della garanzia, per cause indipendenti da Estran, termina immediatamente nel momento in cui il Cliente dovesse decidere di trasferire ad altri fornitori eventuali abbonamenti collegati al prodotto sottoscritti con Estran.

2.5 Durante il Periodo di Estensione Garanzia il Prodotto è riparato o sostituito con equivalente ricondizionato a discrezione di Estran ("Garanzia Limitata") senza alcun costo a carico del Cliente per i materiali o la lavorazione.

2.6 Il Prodotto riparato o sostituito a pagamento dopo la scadenza del Periodo di Estensione Garanzia, ha un'ulteriore Garanzia di sei (sei) mesi a decorrere dalla data di riparazione o sostituzione.

Art. 3 – Esclusioni dall'Estensione Garanzia

3.1 L'Estensione Garanzia non trova applicazione nei casi di: a) normale usura, b) apertura, riparazione o sostituzione del Prodotto o dei relativi componenti da personale non autorizzato da Estran, c) danneggiamento dovuto a uso improprio, detergenti, liquidi, esposizione a fonti di calore, abuso, mancato rispetto o applicazione errata delle istruzioni fornite unitamente al Prodotto e negligenza.

3.2 L'Estensione Garanzia non copre: a) danni fisici alla superficie del Prodotto, b) eventuali software accessori che possono trovarsi insieme al Prodotto o essere installati su di esso c) eventuali batterie interne al Prodotto d) spese di spedizione del Prodotto a Estran.

Art. 4 – Fruizione dell'Estensione Garanzia

4.1 Al fine di denunciare un Difetto il Cliente deve comunicare per iscritto a Estran, le seguenti informazioni: a) descrizione dettagliata del Difetto riscontrato, b) propri recapiti completi e c) numero del contratto di Estensione Garanzia in corso di validità.

4.2 In seguito ad una diagnosi orientativa da remoto da parte di Estran il Cliente ottiene, se necessario, un numero di ARM (Autorizzazione di Restituzione Materiale).

4.3 Solo dopo la ricezione del numero ARM il Cliente può restituire il Prodotto all'indirizzo fornito da Estran unitamente alla descrizione del Difetto.

4.4 Qualora Estran non riscontri il difetto o il Cliente non abbia avanzato una richiesta valida ai sensi della presente Estensione Garanzia Estran si riserva il diritto di addebitare al Cliente le spese sostenute per la gestione e spedizione del Prodotto connesse alla sua riparazione o sostituzione.

Art. 5 - Diritti del Cliente riguardo l'Estensione Garanzia

5.1 L'estensione Garanzia rappresenta la sola garanzia che viene espressamente fornita al Cliente alla scadenza della Garanzia del Produttore e sostituisce qualsiasi garanzia espressa o altre (eventuali) simili obbligazioni contenute in pubblicità, documentazione, imballaggio o comunicazioni di altro tipo.

5.2 Estran restituisce il Prodotto, riparato, sostituito con equivalente ricondizionato o non riparato nello stato di funzionamento e usura in cui si trova.

5.3 Estran esclude qualsiasi altra garanzia e condizione, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, idoneità per un fine particolare, affidabilità o disponibilità, rapidità, precisione o completezza nella risposta o nei risultati, assenza di virus, nonché la prestazione o mancata prestazione di assistenza o di altri servizi, informazioni, software e contenuti correlati al Prodotto o altrimenti derivanti dal suo utilizzo. Sono altresì escluse garanzie o previsioni di quieto godimento e possesso del Prodotto o relative alla mancanza di violazioni da parte dello stesso.

5.4 La presente Estensione Garanzia non può essere trasferita a terzi.

Art. 6. - Limitazione di responsabilità sull'Estensione Garanzia

6.1 Estran non assume responsabilità nei confronti del Cliente o di terzi per eventuali danni diretti, indiretti, incidentali, consequenziali o di altro tipo (ivi incluse a titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo, danni derivanti dall'incapacità nell'utilizzo dell'apparecchiatura o nell'accesso ai dati, perdita di dati, perdita di affari, lucro cessante, interruzione dell'attività e simili) derivanti dall'uso o dall'incapacità nell'utilizzo del Prodotto, e ciò anche nel caso in cui Estran sia stato informato dell'eventualità del verificarsi di tali danni o perdite.

6.2 Indipendentemente dai danni che potessero occorrere al Cliente o a terzi per qualsiasi ragione (ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i danni qui menzionati ed i danni diretti o i danni generali derivanti dal contratto o altro), la responsabilità complessiva di Estran e dei suoi fornitori è limitata all'importo effettivamente pagato dal Cliente per l'acquisto del Prodotto.

6.3 Estran non assume responsabilità per qualsiasi attività dolosa commessa dai propri impiegati e/o agenti e/o qualsiasi falsa dichiarazione emessa dolosamente dagli stessi.

ATTIVAZIONE E CONFIGURAZIONE SISTEMA

Art. 7 – Attivazione e Configurazione

7.1 I dispositivi e gli applicativi con cui interagiscono necessitano di operazioni di Configurazione e di Attivazione.

7.2 L'Attivazione dell'applicativo o di un servizio aggiuntivo comprende la predisposizione di un Account riservato al Cliente nei Data Center del Produttore e l'apertura di uno o più abbonamenti con le caratteristiche richieste nel Contratto.

7.3 La Configurazione comprende l'aggiornamento del firmware del dispositivo, l'attivazione delle SIM per la trasmissione dei dati (se presente) e il supporto tecnico da remoto all'officina scelta dal Cliente per l'installazione.

7.4 Per il servizio di Attivazione e Configurazione il Cliente si obbliga a fornire ad Estran le credenziali di accesso all'applicativo con diritti da amministratore.

7.5 E' responsabilità del Cliente, se lo ritiene opportuno, revocare tali credenziali al termine dell'Attivazione e Configurazione.

Art. 8 – Controllo tecnico e disponibilità dei dati

8.1 La Configurazione dei dispositivi, nel caso in cui debbano integrarsi con l'elettronica di bordo, è preceduta da un Controllo tecnico documentale delle caratteristiche dei veicoli/attrezzature per ridurre il rischio di eventuali incompatibilità in fase di installazione.

8.2 Per il Controllo tecnico il Cliente si obbliga a fornire ad Estran: a) l'elenco dei veicoli/attrezzature completo di targhe e dati tecnici (es: marca, modello, cilindrata, anno immatricolazione, tipo centralina elettronica, tachigrafo) b) i documenti ufficiali dei veicoli/attrezzature (es libretti di circolazione) c) eventuali altri dati e documenti richiesti di volta in volta da Estran (es: file .ddd dei tachigrafi, copia della Carta Azienda per il remote download).

8.3 A causa dell'elevata variabilità dell'elettronica di bordo dei veicoli/attrezzature, delle diverse possibili configurazioni delle centraline, della possibilità di interventi post-vendita sul veicolo quali variazione dei parametri di configurazione originali o sostituzioni di parti, Estran non è nelle condizioni e, pertanto, non fornisce garanzie sul fatto che i dati provenienti da sistemi esterni possano essere effettivamente disponibili sull'applicativo.

8.4 Nel caso di indisponibilità dei dati esterni Estran assicura, nell'ambito dei propri limiti operativi e delle possibilità di configurazione dell'applicativo, la massima collaborazione con le officine incaricate all'installazione e il diretto coinvolgimento del Produttore per tentare di risolvere eventuali problematiche.

8.5 Nel caso in cui, nonostante le azioni di cui sopra, i dati non possano essere resi disponibili oppure richiedano interventi sul veicolo che il Cliente non intende eseguire, ad esempio per eccessiva onerosità, il Contratto resta valido salvo eventuali conseguenti adeguamenti limitati ai veicoli/attrezzature interessati e ai dati non disponibili.

COLLAUDO DEI DISPOSITIVI E INSTALLAZIONE

Art. 9 - Collaudo dei dispositivi

9.1 Per Collaudo dei dispositivi si intende la verifica del corretto funzionamento effettuata presso il centro di configurazione di Estran

9.2 Il Collaudo ha luogo al termine della Attivazione e Configurazione dei dispositivi e viene effettuato prima della spedizione.

9.3 I dati oggetto di Collaudo vengono definiti da Estran per ciascun dispositivo in funzione delle rispettive funzioni e riportati nel Piano di collaudo disponibile su richiesta scritta del Cliente.

9.4 Il Collaudo non riguarda il contenuto o la qualità dei dati acquisiti e/o elaborati dall'applicativo che risultano responsabilità del Produttore e che vengono, qualora necessario, gestiti successivamente secondo le normali procedure di assistenza tecnica.

9.5 Eventuali osservazioni e non conformità riscontrate dal Cliente devono essere segnalate tempestivamente per iscritto a Estran.

Art. 10 – Servizi di installazione dei dispositivi

10.1 L'installazione dei dispositivi è fornita da Estran solo quando esplicitamente indicato nel Contratto e viene effettuata da specialisti o società esterne (Installatori) certificati da Estran.

10.2 Nel caso di fornitura dell'installazione il Controllo tecnico documentale preventivo dei veicoli/attrezzature è sempre necessario.

10.3 L'installazione, salvo diversamente specificato, non comprende lo smontaggio e smaltimento di dispositivi telematici, elettrici o elettronici precedentemente installati.

10.4 Nel caso di installazione a domicilio, il Cliente deve rendere disponibili all'installatore locali adeguati, risulta custode delle proprie apparecchiature e di quelle dell'installatore e dichiara di essere coperto da adeguate polizze assicurative.

10.5 L'installazione è garantita per 3 (tre) mesi dalla data di consegna; la garanzia decade nel caso di interventi sui dispositivi effettuati da terze parti non autorizzate da Estran.

10.6 La garanzia è limitata alle spese di spedizione, manodopera e collaudo e la responsabilità è strettamente limitata al prezzo del servizio prestato.

10.7 Il prezzo dell'installazione è da intendersi in giorni lavorativi e nel corso del normale orario di lavoro.

10.8 Installazioni serali, notturne, di sabato o domenica o in giorni festivi comportano maggiorazioni di prezzo.

10.9 Il prezzo dell'installazione, per la natura stessa del servizio, è da considerarsi a preventivo ed è passibile, quindi, di eventuali rettifiche a consuntivo.

10.10 Il Cliente è consapevole che potranno insorgere extra costi per la predisposizione dei veicoli/attrezzature (es. riconfigurazione di centraline elettroniche, tachigrafi) che in alcuni casi può essere effettuata solo dalla rete di officine autorizzate dal produttore.

10.11 I dispositivi da installare vengono consegnati direttamente al Cliente che li rende disponibili all'installatore sul rispettivo veicolo/attrezzatura al momento dell'installazione.

10.12 L'installazione inizia solo dopo che le parti hanno concordato un Piano di installazione; ogni eventuale modifica al Piano di installazione deve essere concordata con sufficiente anticipo per iscritto; il mancato rispetto della pianificazione può comportare una penale pari all'importo del servizio.

10.13 Al termine di ciascuna installazione viene effettuato un Collaudo di installazione e richiesta la firma del Cliente per approvazione.

10.14 I dati oggetto di Collaudo vengono definiti da Estran veicolo per veicolo in funzione degli allestimenti previsti.

10.15 Il Collaudo non riguarda il contenuto o la qualità dei dati acquisiti dai dispositivi/sensori e/o elaborati dall'applicativo che risultano responsabilità del Produttore e gestite secondo le normali procedure di assistenza tecnica.

10.16 Eventuali vizi e non conformità relative alle installazioni riscontrati dal Cliente devono essere segnalati entro 3 (tre) giorni per iscritto a Estran.

FORMAZIONE TECNICA

Art. 11 – Pianificazione e contenuti della formazione

11.1 La Formazione sull'utilizzo dei Prodotti acquistati dal Cliente è erogata da personale dipendente di Estran oppure da persone o società esterne certificate da Estran.
11.2 La formazione è definita esclusivamente sulla base della durata oraria dei singoli moduli, pertanto le date di erogazione e i contenuti devono essere concordati tra le parti con sufficiente anticipo e comunque prima dell'effettiva realizzazione.

Art. 12 – Erogazione e fatturazione della formazione

12.1 La formazione è fatturata da Estran in anticipo salvo eventuali conguagli per le spese di viaggio che possono essere quantificati solo a posteriori.
12.2 In nessun caso possono essere addotte motivazioni di qualità o completezza della formazione erogata al fine di ottenere riduzioni del prezzo.
12.3 Se non altrimenti concordato la formazione deve essere svolta entro 6 (sei) mesi dalla data della Conferma; decorso tale termine decade il diritto del Cliente a ricevere la formazione mentre permane il diritto di Estran a fatturare il relativo importo ed esigere il pagamento.

Art. 13 – Luogo di erogazione della formazione

13.1 Se non altrimenti concordato, la formazione è tenuta in Italia, presso la sede di Estran, in lingua italiana ed è rivolta ad un numero massimo di 2 (due) partecipanti.
13.2 Su richiesta e salvo il diritto di rifiuto di Estran, la formazione può essere erogata presso la sede del Cliente; in questo caso le spese di viaggio (andata/ritorno) calcolate con partenza dalla sede di Estran sono fatturate su base chilometrica o dei costi di viaggio e trasferta effettivamente sostenuti e possono comprendere un importo fisso per l'uscita.

Art. 14 – Formazione da remoto

14.1 Per la formazione da remoto il Cliente accetta preventivamente di dotarsi degli strumenti necessari alla sua realizzazione richiesti da Estran; per strumenti si intendono, in via esemplificativa e non esaustiva un idoneo collegamento telefonico con viva voce, una connessione internet veloce e uno specifico software di videoconferenza per la condivisione del monitor.

ASSISTENZA TECNICA

Art. 15 – Motivazione dell'Assistenza

15.1 La formazione non può assicurare da sola l'eshaustività delle nozioni e competenze necessarie alla completa fruizione del Prodotto acquistato.
15.2 La natura tecnologica e innovativa dei Prodotti rende necessario un continuo aggiornamento delle conoscenze e può richiedere operazioni di aggiornamento del firmware per ripristinare le normali funzionalità del Prodotto.

Art. 16 – Organizzazione, esclusioni, orari di Assistenza

16.1 L'Assistenza consente durante il periodo di validità ("Periodo di validità") l'accesso al supporto tecnico dedicato di Estran per l'apertura di casi ("Casi") e l'ottenimento di soluzioni ("Soluzioni") relative all'uso o a malfunzionamenti dei Prodotti acquistati.
16.2 Per cause indipendenti da Estran il Periodo di validità di qualsiasi Contratto di assistenza termina immediatamente nel momento in cui il Cliente decide di trasferire ad altri fornitori gli abbonamenti all'applicativo sottoscritti con Estran.
16.3 L'Assistenza ha per oggetto tutti i Prodotti e gli applicativi acquistati dal Cliente e comprende anche la gestione delle operazioni di riparazione e/o sostituzione necessarie nel Periodo di Garanzia.
16.4 L'Assistenza non comprende i costi di diagnosi, manodopera, ricambi o Prodotti sostitutivi al di fuori del periodo di garanzia.
16.5 L'Assistenza è erogata da tecnici dipendenti di Estran o da persone esterne certificate da Estran che operano in autonomia o in collaborazione con il supporto tecnico del Produttore.
16.6 Per l'erogazione del servizio di Assistenza è necessario che il Cliente fornisca a Estran le credenziali di accesso agli applicativi con diritti da amministratore.
16.7 La revoca delle credenziali di accesso è interpretata come rinuncia al servizio di assistenza Estran.
16.8 I tecnici di Assistenza si avvalgono di applicativi informatici specialistici per aprire, gestire e archiviare i Casi e le relative Soluzioni fornite.
16.9 L'apertura dei Casi può avvenire via telefono, fax, posta elettronica o internet.
16.10 L'Assistenza è erogata nei giorni feriali, esclusi i periodi di chiusura di Estran, dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 9-13 e 14-18.
16.11 L'Assistenza può essere acquistata sulla base di un numero predefinito di ore di lavoro dei tecnici di Assistenza ("Assistenza a gettone") oppure mesi di durata del diritto al servizio ("Assistenza flat").

Art. 17 – Assistenza a gettone

17.1 Il periodo di validità dell'Assistenza a gettone ("Periodo di Assistenza") è di 12 (dodici) mesi, fine mese, dalla data della rispettiva Conferma.
17.2 Le ore dei gettoni di Assistenza acquistati devono essere consumate entro il Periodo di Assistenza.
17.3 Il mancato godimento, totale o parziale, delle ore di Assistenza acquistate entro il Periodo di validità non determina l'insorgere di alcun diritto di rimborso da parte del Cliente.
17.4 Il consumo delle ore di Assistenza acquistate viene misurato in decimi di ora, arrotondati per eccesso, complessivamente impiegati dai tecnici di Assistenza di Estran per fornire la Soluzione al Cliente con un minimo di 2 (due) decimi di ora per ogni Caso.

Art. 18 – Assistenza flat

18.1 Il Periodo di validità dell'Assistenza flat decorre dalla data di Conferma e dura il numero di mesi/anni specificati nel Contratto ("Periodo iniziale").
18.2 Se non diversamente concordato per iscritto tra le parti terminato il periodo iniziale il Contratto si rinnova automaticamente per periodi consecutivi annuali di 1 (uno) anno a meno che una delle parti notifichi all'altra l'intenzione di non voler rinnovare con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi rispetto alla data di termine iniziale.
18.3 Successivamente alla Durata iniziale, il canone del servizio di assistenza flat può essere ricalcolato da Estran per adeguarlo alla situazione aggiornata degli applicativi e dei dispositivi utilizzati dal Cliente.

18.4 L'Assistenza flat è nominativa e pertanto disponibile solo alla persona indicata dal Cliente al momento dell'acquisto o della formazione ("Interlocutore").

18.5 Il beneficiario dell'assistenza deve aver precedentemente ricevuto un'adeguata formazione da Estran e deve avere accesso con profilo da amministratore al servizio per cui riceve assistenza.

18.6 L'Interlocutore diventa l'unico e solo riferimento di Estran per l'erogazione dell'Assistenza e pertanto opera come concentratore di richieste all'interno dell'organizzazione del Cliente.

18.7 Se il Cliente desidera cambiare o aggiungere un Interlocutore, Estran si riserva il diritto di pretendere che il nuovo Interlocutore partecipi ad una formazione a pagamento sui Prodotti.

CONSULENZA

Art. 19 – Aree di competenza e progetti

19.1 La Consulenza consente al Cliente di usufruire del supporto di consulenti di direzione, dipendenti di Estran o esterni di provata esperienza con riferimento ai singoli progetti da sviluppare.

19.2 Gli interventi, normalmente attinenti ai prodotti e servizi commercializzati, iniziano con l'analisi delle esigenze e delle priorità di business per definire e seguire i conseguenti progetti di innovazione; in ambito di project management Estran ha competenze tecniche, organizzative ed economiche che assicurano una corretta implementazione e massimizzano i benefici per il cliente.

19.3 Per l'elevata variabilità dei contenuti e delle condizioni economiche dei singoli progetti si rimanda alle condizioni particolari di volta in volta concordate dalle Parti nel Contratto.

AGGIORNAMENTO DEL FIRMWARE

Art. 20 – Servizio di aggiornamento del firmware

20.1 Il servizio consiste nella predisposizione per il download o nell'invio su apposita interfaccia dei file di aggiornamento per i dispositivi concordati.

20.2. Nel caso di mappe, se non altrimenti specificato l'aggiornamento si riferisce alla tipologia di mappa preinstallata nel dispositivo al momento dell'acquisto; il trasferimento della mappa sul dispositivo è effettuato direttamente dal Cliente.

20.3. Il Cliente deve fornire a Estran l'elenco dei dispositivi da aggiornare completo di marca, modello e numero di serie.

ALTRI SERVIZI

Art. 21 – Normalizzazione e georeferenziazione indirizzi

21.1 Il servizio è limitato ad anagrafiche di indirizzi inclusi nel territorio Italiano.

21.2 Il Cliente è consapevole che per alcuni indirizzi la georeferenziazione possa fornire risultati nulli, ambigui o multipli e accetta, quindi, che una parte degli indirizzi forniti non possa essere georeferenzata da Estran. In caso la percentuale di indirizzi non georeferenzata superi il 10% (dieci per cento) del totale il Cliente può chiedere ad Estran l'emissione di una nota a credito di importo pari alla percentuale sopra indicata.

21.3 Il Cliente si impegna a fornire gli indirizzi in formato csv o excel secondo un tracciato record fornito da Estran.

21.4 Estran assicura di trattare i dati come riservati e non divulgabili e adotta le necessarie procedure, tecniche e organizzative, per evitare che terze parti possano entrare accidentalmente o colposamente in possesso.

21.5 Estran normalizza gli indirizzi secondo gli standard della cartografia digitale e georeferenzia i campi secondo il sistema di coordinate WGS84 restituendo il file normalizzato e integrato nel formato in cui l'ha ricevuto.

Art. 22 – Importazione di anagrafiche in WebFleet

22.1 Il servizio consiste nell'importazione in WebFleet di anagrafiche di indirizzi precedentemente georeferenziate secondo il sistema di coordinate WGS84 per renderle disponibili sui 3 supporti cartografici: TomTom, Google e Satellite.

22.2 Gli indirizzi devono riferirsi a paesi inclusi nella cartografia gestita da WebFleet.

22.3 Il Cliente fornisce le anagrafiche in formato csv o excel secondo il tracciato record fornito da Estran e permette ad Estran di accedere al proprio account WebFleet con credenziali idonee all'impiego autonomo dell'interfaccia Connect.

22.4 Estran assicura di trattare i dati come riservati e non divulgabili e adotta le necessarie procedure, tecniche e organizzative, per evitare che terze parti possano entrare accidentalmente o dolosamente in possesso.

22.5 Estran concorda con il Cliente la mappatura dei campi sul record Address di WebFleet e procede all'importazione che risulta immediatamente disponibile sull'account del Cliente.