

Condizioni generali di contratto per i servizi di assistenza



1. Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali di contratto si applicano alla fornitura di servizi da parte di wenglor sensoric GmbH e delle sue società affiliate ai sensi dell'art. 15 della legge tedesca sulle società per azioni (AktG) o delle loro società collegate ai sensi dello IAS 24 (di seguito denominate collettivamente "wenglor") in relazione ai prodotti fabbricati o venduti da wenglor, nonché, se offerti da wenglor, in relazione ai prodotti di altri produttori, in particolare per:

- Consulenza e valutazione, compreso lo studio di fattibilità
- Diagnosi e risoluzione dei problemi (anche da remoto o tramite Teach+)
- Montaggio e posa
- Messa in funzione, manutenzione e ispezione
- Esecuzione di misurazioni, come ad es. tensione/corrente/reti, ecc.
- Addestramento e formazione

nonché per tutti i servizi di assistenza relativi ai dispositivi di protezione ai sensi della direttiva macchine, in particolare per:

- Collaudo e prova di un dispositivo di protezione senza contatto
- Esecuzione di misurazioni, come ad es. la misurazione del tempo di follow-up
- Consulenza e formazione

Eventuali condizioni generali differenti e integrative del committente sono valide solo se espressamente approvate per iscritto da wenglor.

2. Ambito dei servizi

2.1. Messa in funzione per l'elaborazione delle immagini

Per la messa in funzione di un sistema di elaborazione delle immagini, wenglor fornisce soprattutto i seguenti servizi:

- Configurazione e collegamento di prodotti wenglor a VisionSystem+ con una o più camere
- Regolazione delle camere/degli obiettivi e dell'illuminazione sui telai di base esistenti
- Impostazione dei prodotti wenglor e parametrizzazione del software wenglor per l'applicazione
- Collegamento dei sensori all'alimentazione ed esecuzione dei collegamenti elettrici a bassa tensione con il sistema di controllo
- Misurazione e diagnosi di tensione, corrente e reti
- Creazione di un'interfaccia di visualizzazione in base alle esigenze del committente e ai requisiti di sistema
- Collegamento e settaggio delle interfacce (RS 232, Ethernet, PROFINET, ecc.) secondo le istruzioni per l'uso
- Controllo del funzionamento dei parametri specificati dal committente
- Creazione di un file di backup/Teach+ e trasferimento su chiavetta USB
- Rapporti sull'applicazione e sul servizio
- Formazione del personale del servizio clienti e degli operatori delle macchine sull'applicazione e su VisionSystem+

2.2. Teach+ Service

Teach+ Service di wenglor è un servizio che consente di adattare il software in modo ottimale alle esigenze dell'applicazione. Il file Teach+ viene generato automaticamente dal prodotto Vision di wenglor ed è composto da una sequenza anche di 150 immagini della relativa applicazione di elaborazione. Il committente invia il file Teach+ a wenglor, ad es. tramite il sistema di trasferimento file di wenglor sulla homepage di wenglor, e il team di supporto di wenglor adatta i parametri in modo ottimale alle esigenze attuali del committente. Il committente riceve il file Teach+ modificato da wenglor sotto forma di download nel sistema di trasferimento file e può utilizzare il sistema di elaborazione delle immagini nella configurazione necessaria caricando il file Teach+ modificato all'interno dello stesso. Teach+ Service comprende essenzialmente i seguenti servizi:

- Verifica del file Teach+ generato dal committente
- Parametrizzazione del software in base ai requisiti del committente
- Restituzione tramite il sistema di trasferimento file di wenglor
- Tempo necessario massimo: 5 ore

2.3. Servizio di assistenza per i sensori

- Consulenza in loco su tutte le questioni relative ai sensori
- Regolazione e parametrizzazione dei sensori secondo le specifiche del committente

2.4. Servizio di assistenza per i sistemi

- Consulenza in loco per tutte le richieste sui sistemi Vision di wenglor
- Impostazione dei prodotti Vision di wenglor e parametrizzazione del relativo software per l'applicazione
- Formazione opzionale del personale di assistenza sull'applicazione Vision

2.5. Tecnica di sicurezza

2.5.1 Collaudo di sicurezza del dispositivo di protezione senza contatto (DPSC) / dispositivo di protezione optoelettronico attivo (AOPD)

- Controllo del funzionamento del dispositivo di protezione, montaggio conforme alle norme e implementazione nella macchina
- Esecuzione di una misurazione del tempo di follow-up, se possibile
- Creazione di un protocollo di verifica per i seguenti punti:
 1. Interazione perfetta del dispositivo di protezione senza contatto con il sistema di controllo delle attrezzature di lavoro a motore in conformità alle norme e ai regolamenti pertinenti.
 2. Incidenza del movimento pericoloso
 3. Efficacia dei dispositivi di protezione senza contatto necessari per la sicurezza
 4. Possibilità di raggiungere la zona di pericolo solo attraverso la zona protetta
 5. Non è possibile sostare tra la zona protetta e la zona di pericolo senza impedire l'avvio del movimento pericoloso.
 6. Rispetto della distanza di sicurezza definita tra la zona protetta e la zona di pericolo più vicina
 7. Integrità esterna dei dispositivi di protezione senza contatto
- Applicazione di un marchio di controllo sull'impianto in caso di superamento del test

2.5.2 Collaudo di sicurezza della protezione contro l'indietreggiamento (in cascata)

- Collaudo del dispositivo di protezione (DPSC) montato in cascata o come protezione contro l'indietreggiamento con misurazione del tempo di follow-up nel processo di lavoro dell'impianto, se misurabile
- Creazione di un protocollo di verifica
- Applicazione di un marchio di controllo sull'impianto in caso di superamento del test

2.5.3 Misurazione del tempo di follow-up senza collaudo di sicurezza

- Esecuzione di una misurazione del tempo di follow-up, se possibile
- Creazione di un protocollo di verifica

Di norma, il controllo dei dispositivi di protezione si riferisce esclusivamente ai dispositivi di protezione wenglor (esclusi laser scanner, sistemi di camere di sicurezza e tappetini di commutazione). I controlli dei dispositivi di protezione di altri produttori vengono eseguiti da wenglor solo se espressamente concordato tra le parti.

3. Servizi esclusi

- Ampliamenti meccanici e modifiche all'impianto
- Allacciamento, cablaggio o posa di cavi negli impianti del committente
- Modifiche o adattamenti del software del committente
- Creazione di documenti specifici dell'ordine o del committente

4. Obbligo di collaborazione del committente

- Il committente consente a wenglor l'accesso agli impianti e la rapida esecuzione dei lavori negli appuntamenti di assistenza concordati. Inoltre, il committente dovrà fornire il personale ausiliario necessario, gli ausili, i pezzi campione (buoni, cattivi e marginali) e la documentazione tecnica e dovrà stabilire le condizioni operative necessarie per l'esecuzione dei servizi in conformità allo studio di fattibilità. Il committente deve parametrizzare di conseguenza il sistema/le interfacce di livello superiore o il partner di comunicazione in modo da poter stabilire una comunicazione con il prodotto wenglor.
- Inoltre, il committente deve garantire la presenza di personale ausiliario in grado di apportare modifiche alla meccanica, all'impianto elettrico e al software dell'impianto e che i dipendenti wenglor possano eseguire le prestazioni senza rischi.
- I tempi di attesa dovuti al mancato rispetto delle suddette prescrizioni saranno fatturati separatamente al committente.
- I servizi di assistenza devono essere accettati dal committente non appena gli viene comunicato il loro adempimento o non appena ha avuto luogo il collaudo dell'oggetto contrattuale. In assenza di notifica, l'accettazione si considera avvenuta con la messa in funzione dell'oggetto del contratto.
- Il committente firma un rapporto/relazione del direttore dopo il servizio. Il rapporto/relazione del direttore serve a dimostrare le ore lavorative e a fatturare il materiale fornito.
- Se al momento di lasciare il luogo di lavoro non è presente alcun interlocutore o questi non è autorizzato a firmare, il rapporto/relazione del direttore si considera approvato anche senza firma.

5. Prezzi e pagamento

- Si applicano i costi effettivamente sostenuti indicati nel rapporto/relazione del direttore. Il calcolo dei costi per le spese, l'alloggio, l'auto, il treno e l'aereo avviene in base all'esborso e alle disposizioni di legge. I prezzi sono indicati in euro e si intendono IVA esclusa.
- Se il committente desidera che i lavori vengano eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro (ad es. di domenica o nei giorni festivi, ecc.), dovrà sostenere i relativi costi aggiuntivi.

vi, ecc.), dovrà sostenere i relativi costi aggiuntivi.

- L'orario di lavoro standard è compreso tra le 8:00 e le 18:00 (nel rispettivo Paese). Al di fuori di questi orari viene applicata una maggiorazione del 25%. Nell'intervallo di tempo dalle ore 23:00 alle ore 6:00 viene applicata una maggiorazione del 50%. Il lavoro eseguito di sabato è soggetto a una maggiorazione del 50% sulla tariffa base, mentre quello eseguito di domenica è soggetto a una maggiorazione del 100% sulla tariffa base. Il lavoro nei giorni festivi e il 24 e 31 dicembre a partire dalle ore 14:00 viene calcolato con una maggiorazione del 200% sulla tariffa base. (Come base valgono i giorni festivi del Baden-Württemberg). Le spese di viaggio non sono soggette a maggiorazione. È necessario fissare l'appuntamento in anticipo.
- Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, senza detrazione dello sconto.
- I costi per la riparazione di guasti e danni ai prodotti causati da un trattamento improprio da parte del committente, da azioni di terzi o da forza maggiore sono a carico del committente. Lo stesso vale per quelli causati dal fatto che le condizioni ambientali del luogo di installazione, l'impianto di alimentazione elettrica o gli accessori non corrispondono alle specifiche del prodotto.
- Qualora si verificino ripetuti spostamenti degli appuntamenti di assistenza da parte del committente, wenglor si riserva il diritto di addebitare una commissione per il risarcimento delle spese.

6. Garanzia e responsabilità

- Il committente è tenuto a comunicare per iscritto eventuali difetti riconoscibili nei servizi entro 2 settimane dalla prestazione degli stessi. Gli altri difetti devono essere segnalati entro 2 settimane dal loro rilevamento e comunque non oltre 12 mesi dopo la prestazione dei servizi. I difetti segnalati in ritardo non verranno presi in considerazione, mentre eventuali difetti del servizio motivatamente segnalati verranno immediatamente eliminati da wenglor.

In linea di principio è escluso qualunque obbligo di risarcimento del danno da parte di wenglor. Questo non si applica

- ai danni derivanti dalla violazione di un obbligo contrattuale essenziale. Un obbligo contrattuale sostanziale sussiste in particolare se il suo adempimento è necessario per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il committente fa regolarmente affidamento e può fare affidamento. In questo caso, la responsabilità di wenglor è tuttavia limitata al risarcimento del danno prevedibile, tipicamente verificatosi. Ciò vale anche per la perdita di profitti o altri danni patrimoniali (interruzione dell'attività, ecc.);
 - per danni causati dalla violazione di una garanzia fornita da wenglor o, in caso di difetto, nella misura in cui wenglor abbia occultato dolosamente il difetto;
 - per danni derivanti da una violazione dolosa o gravemente negligente degli obblighi di wenglor o di un suo rappresentante legale o ausiliario;
 - per danni derivanti da lesioni alla vita, al corpo o alla salute dovuti a una violazione dolosa o negligente degli obblighi di wenglor o di un suo rappresentante legale o ausiliario;
 - per diritti legali obbligatori, in particolare ai sensi della legge sulla responsabilità civile del produttore
- Per la prescrizione dei diritti si applicano le disposizioni di legge, salvo diversa regolamentazione delle presenti condizioni generali di fornitura dei servizi.

7. Riservatezza

wenglor tratterà con riservatezza le conoscenze acquisite durante l'attività. Eventuali pubblicazioni necessitano del consenso scritto del committente.

8. Informazioni generali

- Qualora singole disposizioni del presente contratto dovessero essere o diventare nulle, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni o del contratto nel suo complesso. In tal caso, la disposizione inefficace sarà sostituita dalla disposizione efficace che si avvicina il più possibile allo scopo economico della disposizione inefficace.
- Le modifiche e le integrazioni, nonché gli accordi collaterali, in particolare le garanzie, devono essere redatti per iscritto. Ciò vale anche per qualsiasi deroga a tale requisito della forma scritta.
- Il rapporto giuridico derivante dal presente contratto è disciplinato dalla legge tedesca. È esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci (CISG).
- Il foro competente esclusivo per tutte le controversie derivanti direttamente o indirettamente dal rapporto contrattuale è Tettngang, Germania. Tuttavia, wenglor è autorizzata a citare in giudizio il committente anche presso il proprio tribunale di residenza.
- Si applicano inoltre le nostre condizioni generali di vendita, fornitura e pagamento (condizioni generali di contratto) nella versione aggiornata.

wenglor sensoric elektronische Geräte GmbH, 88069 Tettngang, aggiornamento: marzo 2017