

# Condizioni Generali di Vendita di CAREL

## 1. Definizioni

**CLIENTE:** l'acquirente del Prodotto e/o della Soluzione e/o Servizio. Il Cliente può apportare delle modifiche ai Prodotti e/o Soluzioni e/o Servizi in modo indipendente, in particolare personalizzazioni software per immetterle sul mercato in una versione diversa da quella originale.

**CAREL:** il venditore, CAREL INDUSTRIES S.p.A., o società del Gruppo CAREL INDUSTRIES.

**CENTRO ASSISTENZA AUTORIZZATO (C.A.A.):** azienda terza autorizzata, in quanto formata e incaricata da CAREL in base alla locazione territoriale, alla erogazione di Servizi (come da successiva definizione) forniti con i Prodotti CAREL.

**CONDIZIONI GENERALI:** le presenti condizioni generali di vendita, sempre reperibili nel sito [www.carel.com](http://www.carel.com).

**CONFERMA D'ORDINE:** il documento scritto di accettazione dell'Ordine di Prodotti e/o Servizi, inviato, a perfezionamento del Contratto, da CAREL al CLIENTE, e contenente: la descrizione dei Prodotti e/o Servizi venduti, i codici Prodotto e/o Servizio CAREL (su richiesta anche quello del CLIENTE), la quantità, il prezzo unitario, i termini di trasporto, i termini di consegna e i termini di pagamento.

**CONTRATTO:** l'insieme delle disposizioni previste da eventuali Accordi Specifici tra CAREL e il Cliente, dalle Condizioni Speciali, Condizioni Generali, dall'Ordine e dalla Conferma d'Ordine.

**CYBER SECURITY:** disciplina volta a proteggere sistemi, reti e dati da accessi non autorizzati, incidenti e minacce di sicurezza informatica, con l'obiettivo di garantire la confidenzialità, integrità e disponibilità delle informazioni in essi contenuti. Essa può includere politiche, procedure e misure di sicurezza tecniche e organizzative, al fine di prevenire, rilevare, rispondere efficacemente a, e ripristinare da, eventuali incidenti di sicurezza informatica.

**ACCORDI SPECIFICI:** accordi specifici stipulati tra CAREL e il CLIENTE per la fornitura di Prodotti e/o Servizi e contenente condizioni particolari di fornitura; la dicitura è convenzionale, costituiranno Accordi Specifici tutte quelle condizioni speciali concordate tra CAREL e il CLIENTE in deroga alle Condizioni Speciali e Condizioni Generali, quantunque diversamente denominate.

**CONDIZIONI SPECIALI:** condizioni speciali relative a Prodotti e/o Servizi contenenti condizioni particolari di garanzia, in deroga alle Condizioni Generali di Vendita, disponibili nel sito [www.carel.com](http://www.carel.com).

**DOCUMENTAZIONE TECNICA:** la documentazione predisposta da CAREL contenente i dati tecnici e le istruzioni operative per l'uso, il montaggio, l'installazione, la manutenzione, ecc. dei Prodotti, sempre disponibile nel sito [www.carel.com](http://www.carel.com). Su espressa richiesta, e a spese dell'Acquirente, essa può essere fornita dal Venditore anche in forma cartacea.

**EX WORKS loaded:** condizioni di consegna del Prodotto, secondo le regole internazionali "Incoterms" vigenti, ossia presso la sede CAREL con cui si è perfezionato il Contratto, salvo diversamente stabilito per iscritto.

**FORNITURA:** l'oggetto complessivo della Conferma d'Ordine.

**END OF SALES:** data dell'ultima vendita di uno specifico Prodotto, Soluzione o Servizio CAREL.

**END OF SUPPORT:** data in cui terminerà la disponibilità del supporto fornito da CAREL su uno specifico Prodotto, Soluzione o Servizio.

**HARDENING GUIDE:** guida riferita a determinati Prodotti fornita per proteggere la confidenzialità, l'integrità la disponibilità, i dati storicizzati e processati del Prodotto, della Soluzione o del Servizio CAREL, nonché l'accesso ai medesimi.

**ORDINE:** il documento inviato dal CLIENTE a CAREL per l'accettazione, recante la proposta di acquisto dei Prodotti e/o Servizi, dei dati identificativi, della data di consegna indicativa.

**PARTI o PARTE:** CAREL e CLIENTE unitamente o singolarmente considerati.

**PREZZO/I:** il/i corrispettivo/i indicato/i nella Conferma d'Ordine. Il termine al singolare o al plurale

ha la stessa valenza.

PRODOTTO/I: il bene/i specificato/i nella Conferma d'Ordine. Il termine, al singolare o al plurale, ha la stessa valenza.

SERVIZIO/I: il/i servizio/i specificato/i nella Conferma d'Ordine. Il termine al singolare o al plurale ha la stessa valenza. Sono considerati Servizi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, avviamenti in campo, contratti di manutenzione, portali cloud, app, corsi di formazione, ecc..)

PRODOTTI, SOLUZIONI e SERVIZI CAREL: Prodotti, Soluzioni e Servizi CAREL hardware o software realizzati con componenti digitali che possono essere connessi a un dispositivo o a una rete digitale.

RMA (Return Material Authorization): procedura attiva per la restituzione di Prodotti, previa attribuzione al CLIENTE di un numero di autorizzazione al reso.

REMIEDIATION: modifica apportata a un Prodotto, a una Soluzione o a un Servizio per risolvere o mitigare una vulnerabilità. Si fa riferimento anche ai c.d. "workaround".

SEGNALATORE: individuo od organizzazione che notifichi a CAREL una potenziale Vulnerabilità.

SEGNALAZIONE: notifica di una possibile Vulnerabilità rilevata su un Prodotto, una Soluzione o un Servizio CAREL, inviata a CAREL da un Segnalatore.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA): documento contrattuale che determina il livello di servizio offerto.

SERVIZI DI SUPPORTO: Prestazione fornita da CAREL a Segnalatori o Utenti in tema di Cyber Security.

TICKETING TOOL: strumento software per la gestione delle richieste dei Segnalatori; ogni richiesta comporta l'apertura di un ticket, a cui viene assegnato un numero univoco (ticket number); tutte le informazioni relative a quella specifica richiesta vengono tracciate all'interno del relativo ticket.

UTILIZZATORI: individui od organizzazioni che si avvalgono del Prodotto, della Soluzione o del Servizio CAREL.

VULNERABILITA': comportamento funzionale di un Prodotto, di una Soluzione o di un Servizio che violi una politica/regola di sicurezza, implicita o esplicita.

WORKAROUND: soluzione temporanea o intermedia, costituita da una mitigazione o da un rimedio alternativo, che può essere necessaria nei casi in cui una vulnerabilità rappresenti un alto rischio per gli utilizzatori. Una soluzione di rimedio non esaustiva, efficace nella maggior parte delle situazioni, può altresì risultare necessaria in circostanze ad alto rischio, per le quali non è ancora disponibile una risoluzione completa (Remediation)

## **2. Documenti contrattuali**

2.1 Gli Accordi Specifici tra CAREL e il CLIENTE, le Condizioni Speciali, le Condizioni Generali, l'Ordine, la Conferma d'Ordine costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto di vendita dei Prodotti e/o Servizi. In caso di discordanza tra le disposizioni dei diversi documenti contrattuali, quelle contenute nella Conferma d'Ordine prevalgono su quelle contenute nell'Ordine, quelle contenute negli Accordi Specifici prevalgono sulle Condizioni Speciali, quelle contenute nelle Condizioni Speciali prevalgono sulle Condizioni Generali. Eventuali condizioni generali di acquisto del CLIENTE, laddove non espressamente accettate da CAREL, anche se riportate nell'Ordine e/o a tergo dell'Ordine, non saranno, in ogni caso, applicabili.

2.2 Gli Ordini devono avere sempre forma scritta; si intendono accettati da CAREL solo gli Ordini confermati con Conferma d'Ordine, i cui contenuti prevarranno sull'Ordine stesso.

2.3 Il Contratto è perfezionato tra le Parti quando CAREL, dopo il ricevimento dell'Ordine, avrà comunicato per iscritto al Cliente l'accettazione dello stesso tramite la Conferma d'Ordine e secondo quanto in essa riportato. Il Cliente non appena ricevuta la Conferma d'Ordine da parte di CAREL, dovrà controllare tutti i dati in essa contenuti; gli stessi si intendono accettati dal CLIENTE qualora non vengano immediatamente contestati per iscritto dallo stesso. I Prodotti e i Servizi non

espressamente descritti nella Conferma d'Ordine saranno fatturati a parte.

2.4 Le Condizioni Generali, sempre reperibili nel sito [www.carel.com](http://www.carel.com) nella loro versione più recente, sono efficaci tra le Parti, in quanto conoscibili da parte del CLIENTE usando l'ordinaria diligenza al momento della conclusione del Contratto.

### **3. Modifiche e cancellazioni degli Ordini**

Qualsiasi modifica o cancellazione degli Ordini sarà accettabile purché pervenuta a CAREL entro 5 giorni dalla data di invio della relativa Conferma d'Ordine.

### **4. Documentazione Tecnica**

4.1 Il CLIENTE garantisce l'esattezza dei termini e delle condizioni relative a ciascun Ordine e a ciascuna Conferma d'Ordine e dichiara di aver accuratamente esaminato, prima dell'invio dell'Ordine, tutta la Documentazione Tecnica.

4.2 E' onere del CLIENTE testare e validare i Prodotti, prima di procedere alla loro commercializzazione e/o utilizzo, accertandone preventivamente la compatibilità tecnica e applicativa:

- a) con i propri macchinari e strumentazioni;
- b) con le condizioni climatiche e di funzionamento previste nei siti ove i prodotti finali del CLIENTE verranno utilizzati;
- c) con abbinamenti e/o collegamenti ad altri componenti-macchina, con i quali i Prodotti CAREL dovranno interagire, senza che possa quindi mai eccepirsi a CAREL alcuna contestazione in tal senso in ordine ai Prodotti;
- d) con la specifica normativa di riferimento, vigente in materia di compatibilità elettromagnetica e di sicurezza, a prescindere dalle certificazioni e/o dichiarazioni rilasciate da CAREL con riferimento ai Prodotti.

Il CLIENTE dovrà altresì verificare la compatibilità delle condizioni di lavoro previste con i dati di fabbricazione dei Prodotti CAREL utilizzati; delle versioni BIOS e Firmware (e/o loro evoluzioni), eventualmente installate nei Prodotti CAREL; di altri componenti software sviluppati dal CLIENTE con gli Ambienti e i Tool di sviluppo CAREL.

4.3 CAREL si riserva il diritto di apportare eventuali cambiamenti all'Ordine ricevuto, qualora uno o più Prodotti e/o Servizi in esso contenuti necessitino di essere adeguati a una qualsiasi norma interna o comunitaria, o di essere modificati in modo da non pregiudicarne la qualità o il funzionamento, o di essere sostituito con le più recenti serie aventi forma e/o funzioni comparabili a quelli sostituiti.

4.4 Ogni attività successiva alla vendita del Prodotto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attività di installazione, montaggio, configurazione del Prodotto secondo le esigenze del CLIENTE, è a esclusivo carico, rischio e responsabilità di quest'ultimo, il quale è tenuto a osservare scrupolosamente le istruzioni tecnico-operative contenute nella Documentazione Tecnica.

### **5. Prezzo**

5.1 Salva diversa pattuizione scritta, il Prezzo si riferisce alla Fornitura consegnata Ex Works loaded, presso la sede CAREL con cui si è perfezionato il Contratto e include il costo dell'imballo secondo lo standard CAREL, mentre non include le imposte e le tasse sulla vendita, diritti doganali, altri eventuali oneri e l'IVA, se dovuta. Eventuali imballi speciali richiesti dal CLIENTE e approvati CAREL saranno a carico del CLIENTE medesimo.

5.2 CAREL si riserva il diritto, in qualsiasi momento prima della consegna e previa comunicazione al CLIENTE, di aumentare il prezzo dei Prodotti e/o Servizi di non oltre il 5%, rispetto al listino vigente, per coprire eventuali aumenti di spesa causati da fattori indipendenti dalla sua volontà, quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: oscillazioni valutarie sul mercato dei cambi,

norme valutarie, variazioni dei dazi, aumento rilevante del costo del lavoro, dei materiali o altri costi di lavorazione, variazione della data di consegna, della quantità dei Prodotti e/o Servizi, o qualsiasi ritardo causato da richieste del CLIENTE o dalla mancata comunicazione di adeguate istruzioni da parte di quest'ultimo.

## **6. Fatturazione e Pagamenti**

6.1 CAREL emette fattura al CLIENTE contestualmente alla consegna, o in qualsiasi altro momento, dopo aver comunicato allo stesso la disponibilità del Prodotto per il ritiro, nelle forme e nei modi indicati nella Conferma d'Ordine e fatto salvo quanto previsto al successivo art. 7.3. La fattura relativa ai Servizi viene emessa da CAREL al CLIENTE nelle forme e nei modi indicati nella Conferma d'Ordine.

6.2 Salvo diversa pattuizione, il CLIENTE deve pagare il prezzo del Prodotto e/o Servizio tramite bonifico bancario sul conto indicato da CAREL entro il termine indicato nella Conferma d'Ordine o nella fattura. Il pagamento deve essere effettuato anche in caso di mancato ritiro dei Prodotti da parte del CLIENTE, nelle forme e nei termini indicati nella Conferma d'Ordine.

6.3 Nel caso in cui il CLIENTE provveda al pagamento oltre i termini stabiliti nella Conferma d'Ordine o nella fattura, CAREL maturerà il diritto agli interessi di mora ai sensi del D. Lgs. 231/02, fatto salvo il risarcimento del danno.

6.4 CAREL avrà comunque la facoltà di sospendere la consegna dei Prodotti e/o l'erogazione dei Servizi in caso di mora del CLIENTE.

6.5 Per i pagamenti dall'estero, i costi per il trasferimento dei fondi dalla banca straniera alla banca italiana saranno interamente a carico del CLIENTE.

## **7. Consegna, ritiro del Prodotto, passaggio dei rischi**

7.1 Salvo patto contrario, e salva l'eventuale applicazione delle Condizioni generali di avviamento e manutenzione per servizi cosiddetti 'on-field' e delle Condizioni generali per i servizi digitali, la consegna della merce, con relativo passaggio del rischio di perimento e/o deperimento del Prodotto al CLIENTE, si intende Ex Works loaded, presso la sede CAREL con cui si è perfezionato il Contratto, secondo le regole internazionali "Incoterms" vigenti.

7.2 I termini di consegna sono fissati da CAREL nella Conferma d'Ordine.

7.3 Se il CLIENTE non provvede al ritiro del Prodotto nei termini di consegna previsti nella Conferma d'Ordine, o non fornisce istruzioni adeguate a CAREL per la consegna, CAREL avrà il diritto di farsi rimborsare dal CLIENTE tutte le spese sostenute per la conservazione del Prodotto. L'immagazzinamento sarà effettuato a rischio del CLIENTE.

7.4 Il CLIENTE ha l'obbligo di effettuare il controllo dei Prodotti e la denuncia di eventuali ammanchi, prima di accettare la consegna da parte del vettore e prima, quindi, di firmare il documento di trasporto per ricevuta.

7.5 Nel caso in cui l'imballo risulti evidentemente danneggiato a seguito del trasporto, il CLIENTE dovrà formulare la contestazione al corriere immediatamente - cioè all'atto della consegna stessa - oppure accettare la merce 'con riserva'. Laddove l'imballo risulti quello originariamente predisposto da CAREL, la stessa ripristinerà il materiale danneggiato esclusivamente nel caso di danni da trasporto effettuato tramite corriere incaricato da CAREL.

7.6 Nel caso in cui, dopo aver accettato la merce, riscontri che il Prodotto risulta differente rispetto a quanto ordinato, per codice o per quantità, dimensioni e/o caratteristiche estetiche, il CLIENTE invierà a CAREL idonea segnalazione di reclamo, con indicazione di tutti i riferimenti corretti (ordine e/o DDT) e il dettaglio dell'incongruenza, al massimo entro 5 (cinque) giorni dalla data di ricezione del materiale. Eventuali reclami pervenuti oltre il termine sopra indicato potranno, a discrezione di CAREL, non essere presi in considerazione.

7.7 Nel caso in cui il CLIENTE riscontri all'interno della confezione componenti mancanti o errati

rispetto a quanto previsto nelle specifiche di Prodotto, invierà a CAREL idonea segnalazione di reclamo, con indicazione di tutti i riferimenti corretti (ordine e/o DDT) e il dettaglio dell'incongruenza al massimo entro 30 (trenta) giorni. Eventuali reclami pervenuti oltre il termine sopra indicato potranno, a discrezione di CAREL, non essere presi in considerazione.

## **8. Obblighi del CLIENTE**

8.1 Il CLIENTE è unico ed esclusivo responsabile della scelta dei Prodotti e/o Servizi acquistati, nonché di tutte le attività successive alla vendita, quali l'installazione, la manipolazione, il montaggio, la configurazione e la manutenzione del Prodotto da effettuarsi presso la propria sede nel pieno e rigoroso rispetto delle istruzioni fornite nella Documentazione Tecnica, salvo nel caso in cui queste formino oggetto di uno specifico Servizio acquistato separatamente dal CLIENTE.

8.2 Il CLIENTE deve essere altresì in possesso delle strutture e delle competenze, anche tecnologiche, necessarie per il corretto uso del Prodotto e/o Servizio.

8.3 Ai fini di una corretta installazione e del successivo regolare funzionamento del Prodotto e/o Servizio, il CLIENTE è tenuto a ottemperare con la massima diligenza a tutte le istruzioni elencate nella Documentazione Tecnica.

8.4 Il CLIENTE deve conformarsi e rispettare tutte le normative e le regolamentazioni locali in vigore nel Paese in cui il Prodotto dovrà essere utilizzato e/o il Servizio erogato, inclusa quella sulla sicurezza e tutela della salute pubblica e le buone pratiche commerciali. L'eventuale costo inerente alla conformità del Prodotto e/o Servizio a quanto stabilito dalle normative del Paese in cui lo stesso dovrà essere utilizzato sarà a carico esclusivo del CLIENTE.

## **9. Garanzie e responsabilità**

9.1 Fatte salve eventuali altre disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Vendita, e nei limiti di quanto previsto dalle norme imperative di legge, la responsabilità di CAREL per richieste derivanti da vizi o difetti di qualità dei Prodotti forniti è limitata come segue:

a) CAREL garantisce per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dalla loro produzione che i Prodotti siano esenti da difetti di fabbricazione (Garanzia Standard). Durante il periodo di garanzia, CAREL si impegna a riparare o, a propria discrezione, a sostituire, a proprie spese, tutti i Prodotti che saranno ritornati e riconosciuti non conformi; limitatamente ai Prodotti di Umidificazione e ai territori dove il Servizio è disponibile, la garanzia sul Prodotto opererà solo qualora sia stato fornito anche il Servizio di avviamento del Prodotto ("Avviamento") direttamente da parte di CAREL o attraverso un suo Centro Assistenza Autorizzato ("C.A.A.") da essa incaricato.

b) CAREL non sarà responsabile per i costi di localizzazione dei difetti o per la loro rimozione, il trasporto, o ricollocamento dei Prodotti riscontrati difettosi;

c) In nessun caso CAREL risponderà di difetti dei Prodotti che non siano stati segnalati tempestivamente, o comunque non oltre i termini di garanzia previsti (24 mesi dalla produzione) e per i quali egli non abbia la possibilità di visionare i componenti contestati - franco fabbrica.

9.2 E' comunque del CLIENTE la responsabilità di verificare e certificare che le unità che incorporano controllori programmabili e sottosistemi hardware di CAREL siano conformi alle norme in vigore nel Paese in cui vengono installati. E' del CLIENTE anche la responsabilità di verificare e certificare che software e sottosistema firmware forniti e/o sviluppati da CAREL e installati nelle proprie unità e/o applicazioni soddisfino pienamente i requisiti relativi alle prestazioni richieste.

9.3 CAREL non è responsabile di malfunzionamenti dovuti a non conformità dell'hardware o del software/firmware, dalla stessa forniti e/o sviluppati, che fossero evidenziati nella specifica applicazione del CLIENTE.

9.4 Resta fermo che CAREL non assume alcuna garanzia per i vizi del Prodotto che derivino da: mancato rispetto delle istruzioni contenute nella Documentazione Tecnica, manomissione, uso

improprio o scorretto, non corretta installazione, negligente manutenzione, riparazioni, modifiche e/o alterazioni apportate o provocate dal CLIENTE e/o da terzi non autorizzati; e ancora da: eventi straordinari come incidenti, deterioramento non ordinario del Prodotto o dei suoi componenti, causati, a titolo esemplificativo, dall'ambiente fisico, elettrico o elettromagnetico. Non sono coperte da alcun tipo di Garanzia le riparazioni dei Prodotti dovute a difetti derivanti dalla normale usura del Prodotto o di un suo componente (a titolo esemplificativo e non esaustivo gli elettrodi, le guarnizioni, i cilindri ecc..) e/o, per i Prodotti di Umidificazione, il rimborso di interventi non eseguiti da CAREL e/o eseguiti da un C.A.A. non incaricato da CAREL; qualora venga accertata la non operatività della Garanzia, tutti i costi sostenuti da CAREL saranno addebitati al CLIENTE. In particolare, si precisa che il CLIENTE sarà esclusivamente responsabile per l'utilizzo dei Prodotti in macchinari, per attività e applicazioni differenti da quelle specificamente indicate nella Documentazione Tecnica di CAREL e per tutte le relative eventuali conseguenze.

9.5 Salvo i casi di dolo e colpa grave, è pertanto esclusa qualsiasi responsabilità di CAREL, sia contrattuale che extracontrattuale, diretta o indiretta, comunque originata dal Prodotto, quali - a mero titolo esemplificativo e non esaustivo - risarcimenti, indennizzi, rimborsi e qualsiasi altra forma di ristoro economico, per danni, perdite (anche di profitti), costi, spese (anche relative all'eventuale ritiro del Prodotto dal mercato), mancato guadagno, interruzione di operatività del Prodotto, limitando comunque la propria eventuale responsabilità al riconoscimento di una somma mai eccedente il prezzo del Prodotto.

9.6 Per la disciplina delle condizioni di garanzia opzionale, si rimanda ai documenti "Condizioni generali di garanzie opzionali sui Prodotti di Umidificazione CAREL" e "Condizioni generali di garanzie opzionali sui Prodotti CAREL".

## **10. Service Level Agreement (SLA): gestione delle Vulnerabilità di prodotto in tema di Cyber Security**

10.1 Il Service Level Agreement ("SLA") regola la gestione delle Vulnerabilità in tema di Cyber Security e i relativi Servizi di Supporto tra CAREL e gli Utilizzatori di Prodotti, Soluzioni e Servizi. Al fine di garantire l'impegno di CAREL nel fornire un adeguato livello di supporto e assistenza su eventuali Vulnerabilità, segnalate/riscontrate sui propri Prodotti, Soluzioni e Servizi, il presente SLA delinea i parametri dei Servizi di Supporto, i quali si sostanziano in:

- a) Servizi di riparazione e/o sostituzione dei prodotti oggetto di Vulnerabilità riscontrata;
- b) Assistenza tecnica fornita per via telefonica, e-mail o con altri strumenti identificati da CAREL;
- c) Risoluzioni di bug Software.

CAREL si impegna a fornire i sopra citati Servizi di Supporto per un periodo limitato, il cui momento finale è definito End of Support, che può variare in base al tipo di Prodotto.

All'interno del ciclo di vita del Prodotto, CAREL stabilisce con largo anticipo la data di End of Sales, oltre la quale il Prodotto, Soluzione o Servizio non sarà più disponibile alla vendita, e la data di End of Support, oltre la quale CAREL non fornirà più i servizi sopra citati.

Per i dettagli relativi alle specifiche famiglie di Prodotti e Servizi si faccia riferimento alla tabella sottostante.

<b>Famiglia prodotto</b>	<b>Modello</b>	<b>End of Support (hw)</b>	<b>End of Support (sw)</b>	<b>Note</b>
<b>Supervisor</b>	PlantVisor Pro 2	01/01/2025	01/01/2025	
<b>Supervisor</b>	PlantWatch Pro 3	01/01/2026	01/01/2026	

10.2 Limitazione al servizio di supporto. I Servizi di Supporto citati all'Art.10.1 sono garantiti da CAREL ai Clienti fino alla data di End of Support. CAREL si riserva la facoltà di modificare la data di End of Support, a propria discrezione e senza preavviso, in presenza di situazioni non previste che non consentano a CAREL di garantire i Servizi di Supporto.

CAREL può, a propria discrezione, non fornire i Servizi di Supporto citati all'Art. 10.1 agli Utilizzatori che non abbiano acquistato i Prodotti direttamente da CAREL, i quali dovranno quindi rivolgersi alla società da cui hanno acquistato il Prodotto. Si precisa che gli impegni previsti nel presente documento vengono meno qualora gli impianti non rispettino le Hardening guides, la documentazione fornita da CAREL con il Prodotto o qualora la configurazione definita da un installatore autorizzato da CAREL sia stata modificata da personale non autorizzato.

In ogni caso, a propria discrezione, CAREL potrà rilasciare pubblicamente eventuali aggiornamenti, ritenuti opportuni per risolvere Vulnerabilità gravi. Se la Vulnerabilità viene segnalata su un Prodotto CAREL in cui il software è stato personalizzato, quindi testato e validato dal Cliente/Utilizzatore, CAREL non sarà responsabile di violazioni di terzi anche nel caso in cui la Vulnerabilità sia riconosciuta nel software base fornito da CAREL ma sia emersa dopo lo sviluppo del software personalizzato del Cliente/Utilizzatore.

10.3 Obblighi di CAREL. CAREL si impegna a gestire le Vulnerabilità segnalate e/o rinvenute sui propri Prodotti, Soluzioni o Servizi nel più breve tempo possibile e a rendere disponibili le informazioni sulla Vulnerabilità e il piano di Remediation a Segnalatori e/o Utilizzatori. Nel caso in cui una Vulnerabilità venga notificata da un Utilizzatore, secondo le indicazioni riportate al paragrafo 10.4, CAREL si impegna a confermare al Segnalatore l'avvenuta ricezione entro 7 giorni e a prendere in carico la Segnalazione, al fine di analizzare l'eventuale presenza di una Vulnerabilità. Ogni Segnalazione verrà tracciata da CAREL con un numero identificativo rilasciato dal Ticketing tool in uso a CAREL per la gestione delle Vulnerabilità. A ogni Segnalazione identificata da CAREL come Vulnerabilità sarà assegnata una classificazione, calcolata in base al Common Vulnerability Scoring System (CVSS) che ne identifica la gravità:

<b>Rating</b>	<b>CVSS Score</b>
<b>None</b>	0.0
<b>Low</b>	0.1 - 3.9
<b>Medium</b>	4.0 - 6.9
<b>High</b>	7.0 - 8.9
<b>Critical</b>	9.0 - 10.0

CAREL si impegna a valutare la definizione di un piano di Remediation e/o Workaround per la Vulnerabilità, informando il Segnalatore e/o gli Utilizzatori sulle azioni che saranno intraprese e sui tempi di esecuzione, che saranno definiti da CAREL in base alla gravità della Vulnerabilità.

CAREL potrà essere ritenuta responsabile solo in caso di negligenza, ovvero se, nonostante abbia ricevuto una Segnalazione completa, abbia agito con ingiustificato ritardo nella valutazione della Vulnerabilità e/o nell'implementazione delle azioni di Remediation. Nel caso in cui CAREL identifichi la Segnalazione come una non Vulnerabilità, informerà il Segnalatore senza ritardo.

Se la Segnalazione riporta un caso di Vulnerabilità già noto, CAREL ne informerà il Segnalatore.

CAREL manterrà il Segnalatore informato sullo stato di avanzamento della verifica della Vulnerabilità attraverso il Ticketing tool, facendo riferimento al ticket number della Segnalazione. Il Segnalatore verrà aggiornato periodicamente in funzione della gravità del caso in esame e comunque con cadenza almeno mensile, fino alla risoluzione della Vulnerabilità.

CAREL si impegna a fornire, tramite i canali ritenuti più opportuni, le necessarie informazioni in merito alla Vulnerabilità a tutti i soggetti interessati.

10.4 Obblighi del Cliente/Utilizzatore. L'Utilizzatore che rilevi una Vulnerabilità deve comunicarla a CAREL inviando un'e-mail all'indirizzo psirt@carel.com includendo almeno le seguenti informazioni:

- nome azienda e referente della Segnalazione;

- codice del Prodotto, Soluzione o Servizio;
- versione software;
- descrizione della potenziale Vulnerabilità, comprese informazioni su eventuali configurazioni del sistema/Prodotto necessarie per valutare e riprodurre la segnalazione;
- descrizione delle eventuali modalità per riprodurre lo sfruttamento della Vulnerabilità.

Il Segnalatore deve rendersi disponibile a fornire ulteriori dati richiesti da CAREL sulla Segnalazione, al fine di consentire a CAREL di effettuare un'analisi il più rapida possibile sulla Vulnerabilità segnalata, in particolar modo se classificata da CAREL come CRITICAL o HIGH. Nel caso di violazioni realizzate da parte di terzi in danno al Cliente/Utilizzatore, CAREL potrà essere ritenuta responsabile solamente nel caso in cui il Cliente/Utilizzatore abbia messo CAREL nelle condizioni di effettuare la corretta analisi della Vulnerabilità e la stessa abbia agito con ingiustificato ritardo nella valutazione della Vulnerabilità e/o nell'implementazione delle azioni di Remediation.

Il Cliente, informato da CAREL su eventuali Vulnerabilità di Prodotti da lui utilizzati (a fronte di una Segnalazione ricevuta da terzi), a cui potrebbero essere richieste informazioni per un'analisi completa di eventuali Vulnerabilità, è responsabile di fornire le informazioni richieste. Nel caso di violazioni realizzate da parte di terzi in danno al Cliente/Utilizzatore, CAREL potrà essere ritenuta responsabile solamente nel caso in cui il Cliente/Utilizzatore abbia messo CAREL nelle condizioni di effettuare la corretta analisi della Vulnerabilità e la stessa abbia agito con ingiustificato ritardo nella valutazione della Vulnerabilità e/o nell'implementazione delle azioni di Remediation. L'Utilizzatore è responsabile del corretto utilizzo/installazione di Prodotti, Soluzioni e Servizi CAREL per evitare violazioni da parte di terzi. È inoltre responsabile di verificare la presenza di Vulnerabilità dichiarate da CAREL, e di applicare il Workaround e il piano di Remediation definito da CAREL.

10.5 Limitazioni della responsabilità di CAREL. CAREL farà il possibile per risolvere le Vulnerabilità riscontrate, in particolare se classificate CRITICAL o HIGH. I tempi di rilascio di un Workaround e/o Remediation saranno decisi da CAREL in base alla classificazione della Vulnerabilità ed esclusivamente all'interno del periodo in cui i Servizi di Supporto sono garantiti.

CAREL non sarà responsabile per violazioni inerenti a Prodotti, Soluzioni e Servizi non aggiornati alla versione software più recente o inerenti a Prodotti, Soluzioni e Servizi per cui non sia stato applicato il Workaround o il piano di Remediation che risolve una Vulnerabilità dichiarata da CAREL, secondo i canali ritenuti più opportuni.

CAREL non sarà responsabile per violazioni derivanti da un uso del Prodotto, della Soluzione o del Servizio non idoneo o da una configurazione dello stesso non in linea con la Hardening Guide e le eventuali ulteriori best practice per la messa in sicurezza dei Prodotti rese disponibili da CAREL. CAREL non sarà responsabile anche nei confronti dei Clienti e Utilizzatori a cui, per analisi di una Vulnerabilità, abbia chiesto supporto per ottenere dati di analisi, e questi non si siano resi disponibili.

10.6 Gestione dei Servizi di Supporto. I Servizi di Supporto indicati all'art. 10.1 saranno erogati da CAREL secondo i tempi e le disponibilità che seguono:

- a) Servizi di riparazione e/o sostituzione dei Prodotti oggetto di Vulnerabilità riscontrata: secondo la procedura di rientro per riparazioni (RMA) indicata al punto 11 delle presenti Condizioni Generali di Vendita di CAREL;
- b) Assistenza tecnica al Cliente e/o Utilizzatore, sia telefonica che via e-mail o con altri strumenti identificati da CAREL: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.30 escluse festività (CET time);
- c) Risoluzioni di bug Software: secondo i tempi indicati da CAREL nel piano di Remediation;
- d) Gestione delle Vulnerabilità di Prodotto, Soluzione e Servizi: secondo i tempi indicati da CAREL al paragrafo 10.3 e secondo i tempi di esecuzione del piano di Remediation che saranno definiti da CAREL in base alla gravità della Vulnerabilità.

## **11. Resi per riparazioni**

11.1 CAREL si obbliga, a propria discrezione, alla riparazione e/o alla sostituzione del Prodotto che si riveli difettoso durante il periodo di garanzia, a norma della disciplina di seguito illustrata.

11.2 Qualora il Prodotto in garanzia risulti riparabile in base alle prime verifiche di CAREL, sarà rigenerato a nuovo, esclusivamente presso gli stabilimenti di CAREL, che provvederà al reintegro dell'imballo. Qualora la riparazione non sia economicamente conveniente o CAREL non sia in grado di garantire l'affidabilità futura del Prodotto, CAREL potrà, a propria discrezione, decidere di sostituire gratuitamente il Prodotto con uno nuovo o equivalente. 10.3 Nel caso in cui il CLIENTE richieda un intervento di riparazione del Prodotto fuori dai termini di garanzia, saranno a carico del CLIENTE i costi di riparazione, comprensivi della manodopera e dei componenti sostituiti. La riparazione consisterà nella rigenerazione a nuovo del Prodotto, fintantoché la stessa sia possibile o conveniente. In caso contrario, dopo opportuna analisi, CAREL potrà restituire il Prodotto al CLIENTE, o rottamarlo, secondo accordi con il medesimo. In entrambi i casi, i relativi costi saranno addebitati al CLIENTE. Oltre ai costi di manodopera, componentistica e analisi della difettosità, CAREL potrà, a propria discrezione, addebitare al CLIENTE anche i costi relativi alla gestione logistica e amministrativa di ciascuna RMA. Per i Prodotti di Umidificazione avviati da CAREL o da un suo C.A.A., si rimanda alle "Condizioni generali per servizi di avviamento e di manutenzione Umidificatori CAREL".

11.4 CAREL restituirà il Prodotto riparato nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre 2 mesi dal ricevimento del reso, salvo il caso in cui siano necessarie verifiche aggiuntive particolari, di cui CAREL provvederà a informare il CLIENTE.

11.5 In caso di integrale sostituzione di un Prodotto restituito, lo stesso sarà soggetto al periodo residuale di Garanzia Standard sul Prodotto originario. Sui singoli componenti dei Prodotti riparati e/o sostituiti decorrerà un periodo di garanzia di 12 mesi dalla data di riparazione e/o sostituzione.

11.6 CAREL non sarà ad alcun titolo responsabile per il danneggiamento di file/programmi/configurazioni/dati contenuti nei Prodotti inviati in riparazione dal CLIENTE.

11.7 Per richiedere la riparazione del Prodotto, il CLIENTE dovrà chiedere a CAREL l'autorizzazione al reso mediante apposita procedura 'Return Material Authorization' (RMA), compilando dettagliatamente l'apposito modulo disponibile nel sito web CAREL

(<https://rma.carel.com/CarelRmaWebPortal>). Il CLIENTE riceverà risposta entro 2 giorni lavorativi con indicazione del numero RMA relativo a ogni reso accettato, delle modalità di spedizione e dell'eventuale motivazione in caso di rifiuto. Per i Prodotti di Umidificazione avviati da CAREL o da un C.A.A. da essa incaricato, fatta salva la possibilità per il CLIENTE di richiedere la riparazione presso la sede CAREL secondo la procedura di RMA, la richiesta di riparazione va inviata dal CLIENTE al dipartimento Services della società del Gruppo CAREL da cui ha comprato il Prodotto, contattabile attraverso i riferimenti presenti nel sito CAREL al link <https://www.carel.com/branches>.

11.8 Il CLIENTE deve spedire a proprie spese il Prodotto difettoso presso la sede CAREL, nella sua confezione originale e/o dentro un imballaggio comunque adeguato, corredato dall'etichetta originale recante relativo codice identificativo, numero di serie, data di produzione, e riportando il numero di RMA ricevuto nei relativi documenti di trasporto in modo ben visibile sulla parte esterna del pacco. Il non rispetto di quanto indicato comporterà la non accettazione della merce presso il magazzino CAREL.

## **12. Reso dei materiali per accredito**

12.1 Il reso di materiale per accredito è ammesso solo per materiale nuovo, mai utilizzato e ancora nell'imballo originale.

12.2 Ogni reso di materiale nuovo per accredito, fuori dai casi di attivazione della garanzia, dovrà essere preventivamente autorizzato da CAREL. In particolare, il CLIENTE dovrà richiedere a CAREL l'autorizzazione a restituire il materiale mediante la procedura RMA (Return Material Authorization), compilando opportunamente l'apposito modulo disponibile nel sito web CAREL come indicato nelle Condizioni Generali di Riparazione, presenti nel sito.

12.3 Nel documento di accompagnamento della merce resa dovranno essere citati, oltre al numero RMA inviato da CAREL, gli estremi esatti della fattura di vendita, la data della quale non dovrà essere anteriore di oltre 12 (dodici) mesi.

12.4 I prodotti resi entro 20 giorni dalla consegna subiranno una svalutazione del 20% riferita al prezzo di acquisto, per oneri amministrativi, di movimentazione e di controllo. In caso di Prodotti resi oltre i 20 giorni dalla consegna, l'accettazione e la svalutazione saranno a discrezione di CAREL, considerando la data di produzione e i costi per la revisione dei Prodotti. Gli oneri di trasporto sono a carico del CLIENTE. Il Prodotto reso non dovrà presentare segni di manomissione. In caso contrario, oltre alla menzionata svalutazione sarà trattenuto anche il costo di rimessa a nuovo.

12.5 Il mancato rispetto delle suindicate condizioni comporterà la non autorizzazione al reso, ovvero la negazione dell'accredito sul Prodotto reso.

### **13. Software**

Nel caso in cui il Prodotto includa un software applicativo, l'uso di detto software potrà, all'occorrenza, essere disciplinato da appositi e separati termini e condizioni di licenza d'uso.

### **14. Proprietà intellettuale del Prodotto e/o Servizio e di relativi disegni e documenti tecnici**

14.1 La Documentazione Tecnica, tutti i disegni, i documenti e le specifiche tecniche, le illustrazioni e le informazioni relative al/ai Prodotto/i e/o Servizi consegnati e messi a disposizione del CLIENTE da CAREL non potranno essere usate, salvo espressa autorizzazione di CAREL, se non per le finalità per le quali sono state consegnate e, a titolo esemplificativo, per loro installazione, uso, manutenzione e commercializzazione.

14.2 Tutte le informazioni (in qualsiasi forma e formato), standard tecnici, specifiche forniti da CAREL, di cui al precedente art. 14.1, sono e rimangono di esclusiva proprietà della stessa.

14.3 Nessuna licenza di marchio o sfruttamento di brevetto, né di altri diritti di privativa industriale o intellettuale, inerenti le suddette informazioni tecniche, know-how, etc. si intende concessa al CLIENTE con le presenti Condizioni Generali.

### **15. Controllo delle esportazioni e delle sanzioni economiche internazionali**

15.1 La vendita dei Prodotti e della tecnologia di base può essere soggetta a controlli sulle esportazioni, in base a normative e leggi locali. Tali controlli possono essere effettuati dalle varie autorità di ciascun Paese in cui i Prodotti devono essere venduti. Il CLIENTE è inoltre responsabile del pagamento dei dazi nel Paese di destinazione fino al cliente finale.

15.2 CAREL si impegna a fornire al CLIENTE tutte le informazioni e l'assistenza che possono essere ragionevolmente richieste dall'altra Parte per l'ottenimento delle autorizzazioni e delle licenze richieste dalle leggi locali in relazione ai Prodotti da esportare. Il CLIENTE deve inoltre adottare tutte le misure necessarie per ottenere tempestivamente i documenti richiesti.

15.3 L'esportazione, la vendita o il trasferimento dei Prodotti e/o Servizi verso certi soggetti o verso certe destinazioni/utilizzi finali potrebbero essere soggetti a restrizioni o divieti in base alla normativa delle Nazioni Unite (ONU), dell'Unione Europea (UE), italiana, degli Stati Uniti d'America (USA), del Regno Unito (UK) o qualsiasi altra legislazione applicabile in materia di controllo delle esportazioni e/o di sanzioni economiche internazionali, con riferimento a tutte le giurisdizioni in cui CAREL agisce, con o attraverso le società appartenenti al suo Gruppo di società.

15.4 Il CLIENTE si impegna a non esportare, rivendere o trasferire, direttamente o indirettamente, i Prodotti e/o Servizi a persone fisiche o giuridiche, entità o organismi sottoposti a misure restrittive, inserite nella United Nations Security Council Sanctions Consolidated List delle Nazioni Unite, nella List of Persons, Groups and Entities subject to EU Financial Sanctions dell'Unione europea, nella Specially Designated Nationals and Blocked Persons List redatta dall'Office of Foreign Assets Control (OFAC), nella Consolidated List of Financial Sanctions Targets in the UK del Regno Unito e/o qualsiasi altra lista di designazione applicabile in tutte le giurisdizioni in cui CAREL agisce con o attraverso le società appartenenti al suo gruppo di società, e/o a entità possedute o controllate da persone o entità figuranti in tali elenchi, o per usi vietati in base alla normativa di controllo delle esportazioni e/o sanzioni economiche internazionali UE/italiana, ONU, USA, UK o qualsiasi altra legislazione applicabile in materia di controllo delle esportazioni e/o sanzioni economiche internazionali in tutte le giurisdizioni in cui CAREL agisce con o attraverso le società appartenenti al suo gruppo di società.

15.5 Il CLIENTE solleva CAREL da qualsiasi responsabilità e si impegna a risarcire i danni, diretti e indiretti, che possano derivare da eventuali violazioni delle disposizioni delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea, italiane, degli Stati Uniti, del Regno Unito o qualsiasi altra normativa applicabile in materia di controllo delle esportazioni e sanzioni economiche internazionali in tutte le giurisdizioni in cui CAREL agisce con o attraverso le società appartenenti al suo gruppo di società, in relazione ai Prodotti e/o Servizi e alla loro eventuale vendita o trasferimento a sub acquirenti o utilizzatori finali.

15.6 Il CLIENTE s'impegna altresì a trasferire le disposizioni della presente clausola anche ai propri eventuali sub acquirenti, richiedendo loro di osservare tutti i rilevanti obblighi in materia di controllo delle esportazioni e sanzioni economiche internazionali previsti dalla presente clausola.

15.7 Qualora l'adempimento delle obbligazioni esistenti in capo a CAREL sia impedito, aggravato o reso eccessivamente oneroso a causa del verificarsi di uno o più dei seguenti eventi (di seguito, gli "Eventi Esimenti"):

- i. modifica nella normativa ONU, UE, italiana, USA o UK, o qualsiasi altra normativa applicabile in tutte le giurisdizioni in cui CAREL agisce con o attraverso le società appartenenti al suo gruppo, ivi inclusa l'adozione di misure restrittive o sanzioni economiche internazionali che abbia un impatto sulle obbligazioni di CAREL;
- ii. ogni modifica, proroga o revisione o ogni altro cambiamento nell'interpretazione, da parte di qualsivoglia tribunale o autorità amministrativa, di leggi in vigore alla data di esecuzione delle presenti Condizioni Generali;
- iii. il mancato rilascio, da parte di qualsivoglia autorità competente, di autorizzazioni alla vendita, al trasferimento o all'esportazione dei Prodotti e/o Servizi, ove previste dalla normativa ONU, UE, italiana, USA o UK o qualsiasi altra normativa applicabile in tutte le giurisdizioni in cui CAREL agisce, con o attraverso le società appartenenti al suo Gruppo di società;
- iv. ogni altro evento, che sia o meno simile a quelli sopraindicati, fuori dal controllo della parte contro cui la relativa contestazione potrebbe essere esperita. CAREL notificherà per iscritto tale evento al CLIENTE e consulterà il CLIENTE per individuare ogni adempimento utile a garantire la corretta e puntuale esecuzione delle obbligazioni esistenti in un periodo di consultazione di 180 giorni ("Periodo di Consultazione").

15.8 L'esecuzione delle rispettive obbligazioni sarà da intendersi sospesa durante il Periodo di Consultazione. Nel caso in cui l'Evento Esimente abbia durata superiore a 180 (centottanta) giorni, CAREL avrà la facoltà di risolvere immediatamente la fornitura, previa comunicazione per iscritto al CLIENTE.

15.9 In ottemperanza all'art. 12 octies del Regolamento UE n. 833/2014, concernente misure restrittive in considerazione delle azioni della Russia che destabilizzano la situazione in Ucraina, è fatto divieto al Cliente di riesportare in Russia e/o di riesportare per un uso in Russia i seguenti

beni:

- beni o tecnologie elencati negli allegati XI, XX e XXXV del regolamento 833/2014;
- prodotti comuni ad alta priorità elencati nell'allegato XL del regolamento 833/2014;
- armi da fuoco e munizioni elencate all'allegato I del regolamento (UE) n. 258/2012;

In caso di violazione da parte del Cliente del predetto divieto CAREL potrà risolvere immediatamente il Contratto, salvo il diritto di CAREL al risarcimento di ogni e qualsivoglia danno. In ogni caso, CAREL procederà a segnalare alla competente autorità nazionale qualsivoglia violazione di cui venga a conoscenza nell'ambito del rapporto contrattuale.

## **16. Forza maggiore**

Per forza maggiore si intende qualsiasi evento o circostanza che impedisca o proibisca a una parte di adempiere a uno o più obblighi contrattuali, se e nella misura in cui la parte colpita dall'impedimento ("Parte Interessata") dimostri che tale evento o circostanza:

(i) è al di fuori del proprio controllo;

(ii) non poteva ragionevolmente essere previsto al momento della firma del contratto;

(iii) non poteva essere evitato o superato in alcun modo;

(iv) non sia attribuibile alla responsabilità della Parte Interessata e proibisca, impedisca o renda irragionevolmente difficile, o commercialmente antieconomico, l'adempimento totale o parziale di qualsiasi obbligazione prevista da contratto, tra cui, a titolo meramente esemplificativo: incendi, frane, terremoti, cicloni, tifoni, tornado, inondazioni, allagamenti e altre calamità naturali; guerre, operazioni militari di qualsiasi natura, blocchi, divieti o restrizioni commerciali, misure di controllo delle esportazioni/importazioni, sanzioni finanziarie, congelamento di beni, embargo e/o qualsiasi altro tipo di sanzione economica internazionale o misura restrittiva adottata da qualsiasi paese, organizzazione internazionale o gruppo di Paesi, come le Nazioni Unite, l'Unione Europea, gli Stati Uniti d'America, il Regno Unito e l'Irlanda del Nord ("Evento di Forza Maggiore").

Qualora si verifichi un Evento di Forza Maggiore, la Parte Interessata dovrà darne comunicazione scritta all'altra Parte entro un termine ragionevole; la Parte Interessata, a seguito di tale comunicazione, sarà esonerata dall'adempimento dei propri obblighi per tutto il tempo in cui la Forza Maggiore ne impedirà l'esecuzione.

Ciascuna delle Parti compirà ogni ragionevole sforzo per ridurre al minimo qualsiasi ritardo nell'esecuzione delle Condizioni Generali dovuto all'evento di Forza Maggiore. La Parte Interessata dovrà dare tempestivamente comunicazione all'altra Parte qualora cessi di essere colpita dall'Evento di Forza Maggiore.

Qualora l'Evento di Forza Maggiore perduri oltre 6 (sei) mesi di calendario, ciascuna delle Parti avrà il diritto di risolvere immediatamente il rapporto di fornitura, dandone comunicazione scritta all'altra Parte.

## **17. Qualità dei Prodotti e/o Servizi e dei Processi/ Certificazioni**

Il sistema di gestione qualità di CAREL è certificato ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 in accordo allo scopo indicato nel certificato (rif. "Progettazione, produzione e vendita di strumentazione elettronica di controllo e misura, inverter, umidificatori, valvole di espansione elettroniche, quadri elettrici di controllo, sistemi di supervisione locale, edge e cloud, servizi digitali I.o.T. e teleassistenza, assemblaggio, fabbricazione e test di schede elettroniche e di prodotti per terze parti"). I Prodotti e/o Servizi CAREL sono progettati e realizzati secondo le normative europee vigenti.

Ogni Prodotto e/o Servizio è altresì progettato e verificato per rientrare nei limiti imposti dalle normative europee e internazionali applicabili per la compatibilità elettromagnetica e la sicurezza. Inoltre, molti Prodotti CAREL sono testati e certificati da enti internazionali di certificazione (l'eventuale marchio di certificazione è visibile nell'etichetta identificativa di Prodotto).

## **18. Lingua**

Le presenti Condizioni sono state redatte in italiano e tradotte in inglese. In caso di discordanza o di incongruenza tra il testo italiano e la traduzione inglese, prevarrà il testo italiano.

## **19. Privacy e GDPR**

CAREL e il CLIENTE si impegnano reciprocamente al rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679 in materia di protezione dei dati personali - "GDPR", e si danno reciprocamente atto di impegnarsi a prendere visione delle rispettive informative. Per CAREL, l'Informativa Privacy Fornitori / Clienti è disponibile on line sul sito internet della Società all'indirizzo <https://www.carel.com>. Laddove la fornitura di Prodotti e/o Servizi comporti il trattamento di dati personali ai sensi della suddetta normativa, CAREL e il CLIENTE si riservano di procedere con separato accordo alla nomina del 'responsabile del trattamento', ai sensi dell'art. 28 GDPR.

## **20. Codice Etico, Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/01 e Procedura Anti-Corruzione**

Il CLIENTE si impegna a prendere visione del Codice Etico della Società, del Modello di Organizzazione e gestione di cui al D.lgs. 231/01 della Società e della Procedura Anti-corruzione disponibili on line sul sito internet della Società all'indirizzo [www.carel.com](http://www.carel.com).

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 del Codice Civile, il CLIENTE si impegna a far rispettare al personale apicale e ai dipendenti subordinati, i principi e i valori contenuti nel Codice Etico di CAREL e ad agire in linea con il Modello Organizzativo di CAREL ai sensi del D.Lgs. 231/01 e la relativa Procedura Anticorruzione. Il CLIENTE si impegna a garantire che ogni altro comportamento sia comunque tale da non esporre CAREL al rischio di applicazione delle sanzioni previste dal D.Lgs. n. 231/2001.

Qualsiasi violazione delle norme previste dalle suddette regole e procedure rappresenterà una grave violazione delle presenti condizioni e CAREL avrà il diritto di essere indennizzata dal CLIENTE per eventuali sanzioni o danni che possano derivare da quest'ultimo in conseguenza della violazione delle stesse da parte del CLIENTE, del suo personale apicale o dei dipendenti subordinati.

## **21. Legge Applicabile**

Per vendite operate in Italia, le presenti Condizioni Generali sono sottoposte alla legge italiana. Ove la vendita del Prodotto e/o Servizio sia effettuata in paesi diversi dall'Italia, troveranno applicazione le norme di diritto internazionale privato sulla vendita; rimane comunque espressamente esclusa l'applicazione al presente Contratto della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci, adottata a Vienna l'11 aprile 1980.

Novembre 2024, Rev. 5.0

Condizioni di Vendita valide dal 01 Novembre 2024