

CRESTRON EMEA - TERMINI E CONDIZIONI DI VENDITA

Paragrafo 1: Accettazione dell'ordine

Tutti gli ordini di prodotti forniti da Crestron devono essere effettuati via fax, e-mail, tramite il portale clienti online oppure in qualsiasi altra forma scritta. Essi sono soggetti a conoscenza e accettazione da parte di Crestron. Gli ordini saranno vincolanti soltanto a seguito di accettazione di Crestron.

Paragrafo 2: Consegna e accettazione. Ritardi.

Crestron non si assume alcuna responsabilità relativamente a ritardi nella consegna o prestazioni se questi ultimi sono il risultato di (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo): cause di forza maggiore, azioni del Partner o dell'Utente finale, atti di autorità civili o militari, incendi, scioperi, inondazioni, epidemie, terremoti, restrizioni dovute a quarantena, conflitti o rivolte. In caso di ritardo, la data di consegna o della prestazione sarà differita per un periodo pari al tempo perduto in ragione del ritardo. Crestron non sarà ritenuta responsabile in relazione alla spedizione né il vettore deve essere considerato un agente di Crestron.

Tutti i rischi connessi alla consegna saranno assunti conformemente alla divisione dei rischi prevista nell'Incoterm concordato dalla parte.

Ispezione dei prodotti

All'arrivo dei Prodotti presso la destinazione designata dal Partner, il Partner avrà il diritto di ispezionare, o incaricare una terza parte di ispezionare, i Prodotti forniti da Crestron.

Qualora il Partner, entro 14 giorni di calendario dalla data di ricezione di detti Prodotti, dovesse riscontrare difformità rispetto all'Ordine di acquisto o qualora qualsiasi Prodotto dovesse aver subito danni o risultare inutilizzabile, il Partner dovrà informarne tempestivamente Crestron. Tramite tale comunicazione, il Partner dovrà specificare nel dettaglio la quantità e il numero di serie dei Prodotti non conformi ricevuti e fare riferimento ai Prodotti ordinati corretti, secondo quanto indicato nell'ordine di acquisto. In caso di merce non conforme per cause chiaramente riconducibili al processo di trasporto, ogni responsabilità sarà determinata dall'Incoterm concordato per quella specifica spedizione. Il Partner conviene espressamente che, qualora Crestron dovesse offrire servizi che vanno oltre l'ambito dell'Incoterm concordato, tali servizi non modificheranno in alcun modo i rischi e i costi definiti dall'Incoterm e quindi ciò non estenderà la responsabilità di Crestron in alcun modo.

Qualora la non conformità fosse chiaramente non riconducibile al processo di trasporto (come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, prodotti non funzionanti, prodotti mancanti senza che vi sia danno evidente all'imballo, ecc.) e in caso fosse riconducibile al processo di trasporto e l'Incoterm applicabile attribuisse la responsabilità assicurativa a Crestron, andranno attuate le procedure definite di seguito.

Qualora il Partner inviasse notifica a Crestron conformemente a quanto disposto, Crestron, senza spese o costi aggiuntivi a carico del Partner, sostituirà interamente e completamente qualsiasi Prodotto non conforme con i Prodotti corretti ordinati dal Partner, secondo quanto indicato nel relativo Ordine di acquisto.

Qualora il Partner, a sua assoluta discrezione, dovesse decidere di trattenere qualsiasi Prodotto non conforme, ne darà comunicazione scritta a Crestron. In seguito, le Parti stabiliranno eventuali differenze di costo tra il prezzo dei Prodotti ordinati dal Partner e i Prodotti non conformi ricevuti dallo stesso. Una volta presa tale decisione, a seconda dei casi, la Parte debitrice rimborserà la Parte creditrice della differenza di prezzo per tale Prodotto.

Reclami in merito ai prodotti

Il Partner metterà Crestron immediatamente al corrente di qualsiasi osservazione, reclamo o suggerimento ragionevole e motivato relativo ai Prodotti, ricevuto da qualsiasi cliente nel Territorio. Laddove necessario, Crestron gestirà in modo tempestivo e adeguato ogni osservazione, reclamo o suggerimento.

Il Partner informerà immediatamente Crestron di qualsiasi evento connesso ai Prodotti che potrebbe arrecare danno al nome commerciale e/o all'immagine di Crestron e/o dei Prodotti.

Paragrafo 3: Installazione di Prodotti forniti da Crestron

Il partner si impegna a installare i Prodotti conformemente agli standard di dovuta cura e diligenza richiesti a un professionista che fornisca servizi simili o identici.

Crestron si impegna a offrire ai partner e agli installatori ampio supporto gratuito, comprendente:

- manuali di prodotto;
- migliori pratiche di installazione;
- aggiornamenti tramite newsletter;
- assistenza tecnica di prima e seconda linea tramite telefono e e-mail;
- interventi in loco di tecnici dell'assistenza tecnica di Crestron.

Qualora, per un determinato prodotto, non fossero disponibili un manuale né le migliori pratiche, il Partner

ha sempre facoltà di consultare l'assistenza tecnica di prima linea.

Il Partner prende atto della struttura a cascata dell'assistenza gratuita e si impegna a esaurire tutte le altre modalità di assistenza tecnica prima di richiedere l'intervento in loco.

Il Partner prende atto del fatto che, qualora Crestron dovesse rilevare che il Partner non si è avvalso di nessuna delle altre modalità di assistenza tecnica, allo stesso sarà addebitata una tariffa di consulenza pari a 750 € (IVA esclusa) per ogni giorno lavorativo, oltre alle spese di viaggio e soggiorno. Il periodo minimo di fatturazione corrisponde a un giorno lavorativo.

Per stabilire se la tariffa di consulenza sia applicabile, Crestron si può avvalere dei seguenti indicatori:

- verifica dei precedenti contatti telefonici o via e-mail con l'assistenza tecnica di prima e/o seconda linea;
- statistiche Web del sito crestron.com o siti Web collegati e portali dei clienti;
- verifica delle installazioni (in particolare cablaggio, infrastrutture, programmazione).

Qualora Crestron dovesse rilevare ripetutamente che il partner non ha operato con la dovuta cura e diligenza, si riserva il diritto di revocare eventuali certificazioni conferite al partner.

Paragrafo 4: Termini di fatturazione - Pagamento

Il pagamento avverrà a 30 giorni dalla data della fattura sulla linea di credito approvata (confermata da Crestron dopo la verifica finanziaria). Nonostante quanto sopra, Crestron si riserva il diritto di effettuare la spedizione dietro pagamento anticipato qualora la situazione finanziaria del Partner o la sua storia creditizia lo richiedano.

Crestron si riserva il diritto di condurre ricerche sulla situazione finanziaria e la storia creditizia del Partner. I termini di pagamento del Partner e la sua (eventuale) linea di credito saranno approvati da Crestron sulla base della ricerca. Nonostante quanto sopra, Crestron si riserva il diritto di modificare i termini di pagamento al fine di ottenere un pagamento anticipato e/o ridurre o ritirare l'approvazione alla linea di credito nel caso in cui la situazione finanziaria e lo storico dei pagamenti del Partner rendessero tale misura necessaria. La linea di credito può essere nuovamente fornita e/o incrementata sulla base dai dati finanziari aggiornati del Rivenditore.

Il Partner dovrà saldare l'intero importo fatturato da Crestron entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura, salvo qualora diversamente concordato in un Accordo con il Rivenditore. Il Partner effettuerà il pagamento nella valuta indicata sulla fattura.

Il Partner non avrà il diritto di sospendere il pagamento di alcun importo dovuto a Crestron a titolo di compensazione o a causa di contestazioni, riduzioni o deduzioni simili.

A qualsiasi importo dovuto che il Partner non corrisponderà a Crestron sarà applicato un interesse annuo superiore del 2% rispetto al tasso base dell'istituto finanziario di Crestron, con un minimo del 12%. Il periodo di vigenza del tasso di interesse decorrerà dalla data di scadenza del pagamento alla ricezione dell'intero importo da parte di Crestron, prima di o in seguito a sentenza. Ci riserviamo il diritto di maggiorare del 10% l'importo di qualsiasi fattura non saldata entro la data di scadenza. L'importo minimo di tali maggiorazioni sarà pari alla somma forfettaria di 50 €.

Riserva di Proprietà

Il titolo di proprietà sarà trasferito al Partner unicamente al ricevimento dell'importo totale della fattura da parte di Crestron, oltre a eventuali oneri accessori in caso di pagamento tardivo.

Fino all'avvenuto passaggio del titolo di proprietà dei Prodotti al Partner, il Partner deterrà tali Prodotti immagazzinandoli separatamente da tutti gli altri beni detenuti, in modo che rimangano rapidamente identificabili in quanto proprietà di Crestron, non dovrà rimuovere, danneggiare o nascondere confezioni o marchi identificativi apposti su o relativi a tali Prodotti e dovrà mantenere i prodotti in condizioni soddisfacenti. Tuttavia, il Partner potrà rivendere o utilizzare i Prodotti nel corso del consueto svolgimento dell'attività.

Il Partner riconosce espressamente che determinate richieste dirette possono essere avanzate da Crestron nel caso in cui non sia ancora avvenuto il trasferimento del titolo di proprietà.

Paragrafo 5: Condizioni di Spedizione

Le condizioni di spedizione sono definite in sede di effettuazione dell'ordine oppure nell'Accordo con il Rivenditore (conformemente agli Incoterms 2010). Qualora Crestron dovesse offrire servizi che sembrano andare oltre l'Incoterm convenuto (es. operare come intermediario per vettori), il Partner riconosce espressamente che ciò non comporta un'estensione di responsabilità e rischi assunti da Crestron secondo quanto stabilito dall'Incoterm convenuto.

Nel caso in cui il prodotto venga spedito in regime di "transito" e il disbrigo delle pratiche sia a carico del Partner al momento dell'arrivo, il Partner accetta espressamente ogni responsabilità concernente dazi, tasse e ogni altro onere doganale (nonché penali e interessi laddove applicabili) per quanto attiene al relativo documento di transito.

Le Parti convengono che per ogni ordine può essere selezionato un diverso metodo di spedizione. Il Partner ha inoltre facoltà di indicare un vettore per tale metodo di consegna anomalo. Il metodo di consegna così selezionato (e il relativo vettore) saranno comunicati a Crestron non più tardi del momento di invio dell'ordine scritto.

La mancata comunicazione di tale modifica a Crestron entro i termini, conferisce a Crestron il diritto di applicare una tariffa di ristoccaggio del 15%. Ogni ulteriore addebito conseguente a modifiche del metodo di consegna sarà a carico del Partner e il relativo importo sarà stabilito e comunicato al Partner al momento della prenotazione.

L'annullamento di ordini da parte del Partner è espressamente vietato se successivo alla partenza della spedizione.

Crestron avrà il diritto di annullare qualsiasi ordine effettuato dal Partner o ritardarne la spedizione nel caso in cui il Partner non rispetti o non abbia rispettato i propri obblighi di pagamento. La mancata accettazione, l'annullamento o il ritardo di tali ordini non sarà da ritenersi motivo di risoluzione o violazione del presente contratto da parte di Crestron.

Crestron si riserva il diritto, a sua assoluta e insindacabile discrezione, di applicare una tariffa di ristoccaggio del 15%, oltre alle spese di spedizione, agli ordini effettuati e in seguito annullati dal Partner prima della spedizione.

Crestron non sarà responsabile nei confronti del Partner di qualsiasi perdita di profitto, perdita di reddito, danni accidentali, conseguenti o speciali derivanti dal presente contratto, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la restituzione di qualsiasi prodotto da parte di un utente finale per qualsiasi ragione, la mancata conformità di un prodotto alle specifiche, o per errore o difetto di qualsiasi prodotto o altrimenti derivante dall'utilizzo di un prodotto a qualsiasi fine, indipendentemente dal tipo di reclamo o forma di azione, ai sensi del contratto, della garanzia, per negligenza o altra causa.

Paragrafo 6: RESO DELLA MERCE/SERVIZIO DI RIPARAZIONE

Nessuna merce potrà essere resa per accredito, sostituzione o assistenza senza previa autorizzazione di Crestron. Per ottenere l'assistenza in garanzia per prodotti Crestron, contattare un rivenditore autorizzato Crestron. Solamente i rivenditori autorizzati Crestron possono richiedere un numero RMA (Autorizzazione al Reso della Merce) contattando il Centro di assistenza tecnica locale di Crestron. Si prega di allegare una descrizione del problema, indicando nome e recapito telefonico della persona di contatto, numero RMA e indirizzo a cui rispedire il prodotto.

I Prodotti possono essere resi per accredito, sostituzione o assistenza con un numero RMA di Crestron. I resi autorizzati devono essere spediti in porto franco al Centro di Assistenza di Crestron o alle sue controllate autorizzate, indicando in modo ben visibile il numero RMA su tutti i cartoni. Le spedizioni in porto assegnato o sprovviste di numero RMA saranno rifiutate. Crestron si riserva il diritto, a sua esclusiva e insindacabile discrezione, di applicare una tariffa di ristoccaggio del 15%, oltre alle spese di spedizione, a qualsiasi prodotto reso sprovvisto di RMA.

Per qualsiasi prodotto reso con o senza RMA, le spese di trasporto per l'invio delle merci in seguito alla riparazione degli articoli in garanzia saranno sostenute da Crestron. Qualora emergesse che le riparazioni non sono coperte da garanzia, le spese di trasporto per l'invio saranno a carico del Partner.

Paragrafo 7: RESO PER ACCREDITO

Crestron ha il diritto di rigettare qualsiasi richiesta di reso per accredito.

I Prodotti resi per accredito entro 30 giorni dalla data di spedizione non sono soggetti al pagamento delle spese di ristoccaggio, a patto che il prodotto sia reso nell'imballaggio originale, contenga tutti gli accessori e presenti il numero RMA.

Per i prodotti resi per accredito dai 31 ai 60 giorni a partire dalla data di spedizione sarà necessario un ordine di acquisto sostitutivo di valore pari o maggiore per evitare l'applicazione delle spese di ristoccaggio. I Prodotti dovranno inoltre essere restituiti nell'imballaggio originale, contenere tutti gli accessori ed essere provvisti di numero RMA.

Per i Prodotti resi per accredito dai 61 ai 90 giorni dalla data di spedizione sarà necessario un ordine di acquisto sostitutivo di valore pari o maggiore e sarà applicata una tariffa di ristoccaggio del 15%. I Prodotti dovranno inoltre essere restituiti nell'imballaggio originale, contenere tutti gli accessori ed essere provvisti di numero RMA.

I Prodotti non potranno essere resi per accredito successivamente al 90° giorno a partire dalla data iniziale



di spedizione.

Per qualsiasi prodotto reso con o senza RMA, in caso di reso per accredito le spese di trasporto per il rinvio saranno sostenute dall'acquirente.

Paragrafo 8: SOSTITUZIONI ANTICIPATE

La sostituzione anticipata può essere spedita, su richiesta, entro 1 anno dalla data di spedizione iniziale e deve essere approvata dall'assistenza tecnica di Crestron.

Dopo un anno dalla data di spedizione, i prodotti possono essere resi per riparazione, secondo quanto stabilito dai termini standard di servizio, ma non saranno offerte sostituzioni anticipate.

I resi per sostituzione anticipata (prodotti originali difettosi) ricevuti dopo 60 giorni dalla data dell'Autorizzazione al Reso Merce (RMA) saranno soggetti a una tariffa di ristoccaggio del 15%.

Paragrafo 9: Termini di Garanzia

Crestron garantisce che i propri prodotti sono privi di difetti nei materiali e nella fabbricazione in normali condizioni di utilizzo e servizio, come esposto nelle garanzie consultabili alla pagina: www.crestron.eu/legal.

Crestron si riserva il diritto di modificare qualsiasi termine e condizione sopra definiti senza preavviso.

Crestron EMEA