

Condizioni generali per i servizi relativi al sistema Vitrolife GmbH Octax Laser e Log & Guard

Stipulate tra Vitrolife GmbH (Roedersteinstr. 6, D-84034 Landshut, di seguito denominata “Vitrolife GmbH”) e il Cliente (di seguito denominato “Cliente”)

1. Ambito di applicazione

Tutti gli interventi di manutenzione e riparazione (i “**Servizi**”) dei sistemi Octax Laser e Log & Guard eseguiti da o per conto della società Vitrolife contraente (“**Vitrolife**”) saranno soggetti alle presenti Condizioni generali (le “**Condizioni generali**”). Eventuali condizioni contrarie o divergenti rispetto alle presenti Condizioni generali saranno applicabili solo se accettate esplicitamente per iscritto da Vitrolife.

L'obbligo di Vitrolife di fornire i Servizi si applicherà esclusivamente allo strumento (lo “**Strumento**”) per il quale il Cliente ha versato il canone annuale per i servizi (il “**Canone per i servizi**”), ed esclusivamente per il periodo coperto dal suddetto Canone.

Le presenti Condizioni sostituiscono ogni precedente dichiarazione, garanzia, comunicazione e accordo riguardanti i servizi relativi ai sistemi Octax Laser e Log & Guard in essere tra Vitrolife e il Cliente. Eventuali termini diversi dal contenuto delle presenti Condizioni saranno esclusi e privi di efficacia. In caso di discrepanza tra la conferma d'ordine di Vitrolife e le presenti Condizioni, avrà la precedenza la prima. Vitrolife può modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni. I nuovi termini avranno efficacia sugli ordini confermati a decorrere dalla data di variazione.

2. Servizi

2.1. I servizi comprendono:

- a. Appuntamenti regolari di assistenza al Cliente in loco, ovvero una visita di assistenza al Cliente all'anno comprendente l'ispezione degli Strumenti secondo i regolamenti applicabili. I parametri elettrici e fisici degli Strumenti verranno misurati, valutati e registrati. Verrà eseguita anche una prova funzionale.
- b. Interventi di manutenzione sugli Strumenti, come pulizia, taratura e regolazione
- c. Sostituzione delle parti soggette a usura fatturate a parte rispetto agli interventi di manutenzione (punto 3). Vitrolife GmbH sostituirà le parti soggette a usura con altre parti identiche o equivalenti.
- d. Riparazione degli Strumenti difettosi, possibilmente in loco; sostituzione delle parti difettose diverse dalle parti soggette a usura (queste parti verranno fatturate a parte). Le richieste di riparazione possono essere inoltrate chiamando il numero +49 871 4306570 nei giorni lavorativi dalle 08:00 alle 16:30 (GMT+1).
- e. Il Cliente può scegliere di prendere in prestito (previo pagamento) degli Strumenti sostitutivi se è necessario inviare gli Strumenti in suo possesso al produttore per la riparazione. Questa opzione potrà essere attuata solo se Vitrolife GmbH dispone di Strumenti sostitutivi. I costi di trasporto degli Strumenti in prestito al Cliente e di restituzione degli stessi saranno a carico del Cliente.
- f. Assistenza tecnica telefonica: +49 871 430657288 (o un altro numero indicato da Vitrolife GmbH), nei giorni lavorativi dalle 08:00 alle 16:00 (GMT+1).
- g. Indirizzo e-mail dell'assistenza tecnica: support.de@vitrolife.com. Le risposte vengono fornite entro 48 ore (esclusi i weekend e i festivi).
- h. Aggiornamenti software, ovvero i miglioramenti o le modifiche alle funzioni esistenti del software che è stato fornito con gli Strumenti, se ritenuto necessario da Vitrolife GmbH. Gli aggiornamenti software che introducono nuove funzionalità al software originale non fanno parte delle presenti Condizioni generali.

Vitrolife GmbH è tenuta a effettuare gli interventi di assistenza e manutenzione sugli Strumenti dei Clienti nel rispetto dei requisiti e dei regolamenti del mercato. Pertanto, Vitrolife GmbH potrà modificare gli interventi e i servizi, senza comprometterne la qualità, se lo ritiene necessario. Il Cliente dovrà essere informato di tali modifiche tramite e-mail.

2.2. I Servizi non comprendono:

- a. Riparazione di parti danneggiate o difettose o di Strumenti difettosi riconducibili a:
 - i) incidenti, uso improprio, errori di impiego, uso incorretto degli Strumenti o delle loro parti per opera del Cliente o di terzi
 - ii) servizio di assistenza o riparazione al Cliente fornito e/o effettuato da personale non autorizzato da Vitrolife GmbH
 - iii) uso unitamente a Strumenti, parti o sistemi che non sono prodotti o forniti da Vitrolife GmbH o che non sono stati approvati per iscritto
 - iv) uso e impiego non conformi con il manuale d'istruzione
 - v) eventi di forza maggiore tra cui incendio, sovratensione, fulmini, inondazioni, incidenti, embargo, controversie sindacali, scioperi, blocchi, guerre, terrorismo, rivolte o altri disastri

- vi) cause non collegate allo Strumento, come caduta di corrente o difetti degli strumenti collegati agli Strumenti di cui al punto 1.
- b. Trasmissione o recupero dei dati persi. Il Cliente è l'unico responsabile del backup di tutti i dati esterni che ha salvato sul software dello Strumento.
- c. Pulizia interno di incubatori e cisterne di stoccaggio dell'azoto liquido
- d. Servizi collegati al ricollocamento degli Strumenti.

Se Vitrolife GmbH ritiene che gli interventi effettuati non erano inclusi nei Servizi, li fatturerà al Cliente. La base di calcolo sarà costituita dai costi effettivamente sostenuti da Vitrolife GmbH, inclusi manodopera e spese di viaggio.

2.3. Per consentire a Vitrolife GmbH l'esecuzione dei Servizi, il Cliente dovrà effettuare quanto segue:

- a. fornire l'accesso agli Strumenti tramite accesso remoto online e direttamente, come da richiesta di Vitrolife GmbH.
- b. informare Vitrolife GmbH immediatamente di eventuali problemi, effettivi o potenziali, degli Strumenti.
- c. effettuare il trasferimento dei dati degli Strumenti nel modo e nella misura richiesti da Vitrolife GmbH per poter valutare gli Strumenti tramite diagnosi remota (soggetta alla seguente clausola 6).
- d. fornire informazioni complete sulle circostanze relative alle circostanze in cui si è verificato l'errore o il guasto degli Strumenti.
- e. garantire che gli Strumenti vengano utilizzati unicamente da personale opportunamente formato.
- f. garantire che i gameti e gli embrioni umani siano stati rimossi dagli Strumenti interessati prima di avviare gli interventi di manutenzione. Vitrolife GmbH declina ogni responsabilità per danni causati dalla mancata osservanza dei presenti obblighi.

3. Pagamento

Il canone annuale e il metodo di pagamento per i Servizi saranno concordati per iscritto da Vitrolife GmbH e il Cliente. Il pagamento dovrà essere effettuato dopo l'emissione della fattura. Il pagamento dovrà ricevuto da Vitrolife GmbH senza trattenute entro 30 giorni dalla data della fattura. Verrà concesso uno sconto del 2% se il pagamento verrà effettuato entro 10 giorni dalla data della fattura.

Vitrolife GmbH si riserva il diritto di adeguare il suddetto canone in linea con l'andamento generale dei prezzi. L'eventuale aumento del canone verrà notificato per iscritto al Cliente con almeno 80 giorni di preavviso rispetto all'anniversario dell'entrata in vigore del Contratto di assistenza.

4. Uso dei dati

Nella misura in cui il cliente trasmette a Vitrolife GmbH informazioni su pazienti e trattamenti o Vitrolife GmbH ottiene l'accesso a distanza o in loco a dati, tra cui (in via esemplificativa ma non esaustiva) foto, anno di nascita, data e ora del trattamento (tutti questi dati di seguito denominati congiuntamente "Dati"), si applicano i seguenti accordi relativi a tali Dati:

- a. In qualità di responsabile del trattamento dei dati, Vitrolife GmbH utilizza i Dati per verificare le caratteristiche di funzionamento degli Strumenti per ottimizzare i servizi di assistenza e manutenzione sugli stessi.
- b. L'elaborazione dei dati da parte di Vitrolife GmbH avviene su ordine del Cliente e Vitrolife GmbH si tiene aggiornata sulle ultime disposizioni di legge in materia di elaborazione dei dati.
- c. Vitrolife GmbH adotta tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative necessarie, comprese le misure supplementari, per evitare che i Dati vengano distrutti, persi o modificati accidentalmente o illegalmente, che vengano resi noti a terzi non autorizzati, che vengano utilizzati in modo improprio o che vengano elaborati in una forma non conforme alle disposizioni legali vigenti. Pertanto, Vitrolife GmbH è tenuta a:
 - utilizzare procedure di log-in e password, nonché un firewall e un software antivirus;
 - fare in modo che solo i collaboratori incaricati del trattamento dei Dati abbiano accesso ad essi;
 - conservare con cura i supporti di memorizzazione dei Dati in modo che non siano accessibili a terzi;
 - assicurarsi che gli edifici e i sistemi utilizzati per l'elaborazione dei Dati siano sicuri e che vengano utilizzati solo hardware e software di qualità regolarmente aggiornati;
 - assicurarsi che i materiali di scarto vengano distrutti in conformità ai requisiti di protezione dei Dati su istruzione del Cliente.
- d. Se i Dati non sono già resi anonimi al momento del ricevimento, Vitrolife GmbH ha il diritto di rendere anonimi tali dati in qualsiasi momento dopo il ricevimento, in modo che non possano essere collegati in alcun modo a una persona fisica nota o identificabile e non possano essere successivamente ripristinati come tali Dati (tali Dati resi anonimi sono di seguito denominati "Dati resi anonimi"). Il cliente rimane il proprietario esclusivo dei Dati.
- e. Vitrolife GmbH può utilizzare i Dati anonimizzati e/o i risultati e le conclusioni sulla base dei Dati anonimizzati per qualsiasi scopo legale ivi compresi, a titolo meramente esemplificativo, la ricerca, il miglioramento e lo sviluppo di prodotti esistenti e nuovi, da sola o in collaborazione con terze parti, così come per le domande di

brevetto. Il Cliente non riceve alcuna provvigione o altro tipo di remunerazione per l'utilizzo dei Dati resi anonimi da parte di Vitrolife GmbH.

- f. Il Cliente garantisce l'osservanza della legislazione locale, singolarmente e nel suo complesso, o degli obblighi legali che si applicano al trattamento dei dati personali, compreso il trattamento dei Dati nel settore sanitario, in relazione, tra l'altro, alla trasmissione dei dati e all'ordine inoltrato a Vitrolife GmbH in qualità di responsabile del trattamento.
- g. Il presente accordo si riferisce anche a tutti i Dati del Cliente che sono stati già ricevuti da Vitrolife GmbH prima della stipula del presente accordo di elaborazione dati.

5. Periodo di validità, recesso ed esclusione di responsabilità

Le presenti condizioni generali entrano in vigore il giorno in cui Vitrolife GmbH e il Cliente hanno concordato per iscritto il canone annuale e le modalità di pagamento.

Nel corso della durata, i servizi possono essere disdetti per iscritto da entrambe le parti con un preavviso di almeno 60 giorni dall'anniversario della data di entrata in vigore delle presenti Condizioni generali.

Se una parte non pone rimedio a una grave violazione delle presenti Condizioni generali entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta scritta dell'altra parte, quest'ultima può recedere dalle presenti Condizioni generali con effetto immediato. Il Cliente non è autorizzato a far valere altri rimedi legali nei confronti di Vitrolife GmbH.

In nessun caso Vitrolife GmbH sarà ritenuta responsabile di eventuali danni indiretti, specifici, incidentali o consequenziali o di altra natura, tra cui, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, perdita di profitto, perdita di dati, perdita di avviamento commerciale o perdita di contratti. Senza limitare la portata generale di quanto precede, Vitrolife GmbH declina ogni responsabilità per ogni ulteriore trattamento che il Cliente possa offrire ai suoi pazienti a seguito di un ritardo, un difetto o un supposto difetto negli Strumenti.

La responsabilità di Vitrolife GmbH non può in nessun caso superare un importo corrispondente al canone annuo medio pagato dal Cliente a Vitrolife GmbH in base alle presenti condizioni generali. Si applica unicamente alle merci vendute dalla ditta Vitrolife GmbH: se i rapporti commerciali tra il produttore della merce e Vitrolife GmbH cessano per qualsiasi motivo, le presenti condizioni generali vengono automaticamente trasferite al produttore, in modo che la futura manutenzione e i servizi ai Clienti vengano eseguiti dal produttore secondo l'ordine.

6. Subappaltatori

Vitrolife GmbH può demandare ad alcuni subappaltatori l'esecuzione dei Servizi. Vitrolife GmbH è responsabile delle operazioni o delle omissioni del suo subappaltatore nella stessa misura in cui è responsabile delle proprie prestazioni.

7. CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Nessuna delle parti sarà responsabile nei confronti dell'altra per eventuali inadempienze o ritardi nell'esecuzione dei propri obblighi ai sensi del presente Accordo o per altre condizioni qui citate, a eccezione del pagamento dei servizi commissionati, nel momento in cui dovessero verificarsi ritardi o inadempienze causati da scioperi, interruzioni del lavoro, serrate o altri problemi lavorativi, incendi, inondazioni, rivolte, sommosse civili, incidenti, atti di qualsiasi autorità governativa o locale, pandemie, atti terroristici o del nemico pubblico, o da qualsiasi altra causa al di là del ragionevole controllo della parte interessata.

La parte impossibilitata ad adempiere per cause di forza maggiore deve informare immediatamente l'altra parte.

Se l'impedimento dovuto a causa di forza maggiore dovesse perpetrarsi per più di novanta (90) giorni, l'altra parte, come unico rimedio, avrà il diritto di interrompere i servizi con effetto immediato.

8. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni generali sono regolamentate dalla legge tedesca. Il foro competente per eventuali controversie è quello di Landshut, in Germania.