



# Catalogo Servizi

**COSTER**

Tecnologie Elettroniche

**6.1 Coster** garantisce, nei termini di legge, che i propri prodotti sono esenti da vizi e difetti.

Eventuali vizi e/o difetti devono essere denunciati per iscritto, a pena di decadenza, entro otto giorni dalla scoperta ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1495 c.c. mediante invio di lettera raccomandata r/r o a mezzo messaggio di posta elettronica certificata (PEC).

**6.2 Coster** garantisce, comunque, il buon funzionamento dei propri prodotti ai sensi dell'art. 1512 c.c. per un periodo di 3 (tre) anni successivi a quello di fabbricazione indicato su ogni apparecchio, ad eccezione dei prodotti indicati al seguente punto **6.3** per i quali la garanzia è di 2 (due) anni dalla MIS.

Il cliente dovrà denunciare, a pena di decadenza, il difetto di funzionamento entro trenta giorni dalla scoperta. L'azione si prescrive in sei mesi dalla scoperta.

**6.3** Per i seguenti prodotti la garanzia di buon funzionamento di cui al punto precedente è offerta per un periodo di 2 (due) anni dalla Messa in Servizio: cassette di contabilizzazione e distribuzione, integratori di energia, contatori volumetrici, tutti i componenti del Sistema Termo Autonomo Wireless ad eccezione del modem GSM (se presente).

**6.4 Coster**, nel periodo di vigenza della garanzia, si obbliga a riparare e, ove ciò non sia possibile, a sostituire i prodotti risultati essere difettosi.

In ogni caso la scelta tra la riparazione o la sostituzione dei prodotti avverrà a discrezione di **Coster**.

**6.5** Gli interventi in garanzia eseguiti presso i laboratori **Coster** sono completamente gratuiti.

Per gli interventi in garanzia da eseguirsi presso la sede del cliente o il luogo di installazione dei prodotti dovrà essere corrisposto dal cliente importo nella misura preventivamente concordata in occasione della richiesta di intervento.

**6.6** Le garanzie di cui ai punti **6.1**, **6.2** e **6.3** non operano:

- a) quando il pagamento delle fatture non è stato effettuato entro i termini convenuti;
- b) quando i prodotti forniti sono stati manomessi dal cliente, direttamente o mediante l'intervento di terzi;
- c) quando i prodotti sono utilizzati in maniera non conforme alle loro caratteristiche ed alle prescrizioni tecniche contenute nei manuali d'uso ed installazione;
- d) quando le targhette originali apposte sui prodotti risultano modificate, sostituite o rimosse.

e-mail: [info@coster.eu](mailto:info@coster.eu)



Assistenza Tecnica.

**Attiva da lunedì a venerdì**

**dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle ore 13,30 alle 17,00**

e-mail Assistenza Tecnica: [assistenza@coster.eu](mailto:assistenza@coster.eu)

consultare il sito: [www.coster.eu](http://www.coster.eu)



## Manutenzione

4-5

A Preventiva.

A1 Apparecchiature in campo.

A2 Postazione centrale.

C1 Correttiva.

## Servizi Telematici

6-7

TLC Telecontrollo.

TLA Teleassistenza.

ITW-1 Letture e ripartizione dei consumi sistema TAW (1÷100 radiatori).

ITW-2 Letture e ripartizione dei consumi sistema TAW (101÷500 radiatori).

ITW-3 Letture e ripartizione dei consumi sistema TAW (oltre 500 radiatori).

ITKW-1 Letture e ripartizione dei consumi per sistemi di contabilizzazione diretta con integratori di energia Coster (1÷15 IET\*\*\*\*).

ITKW-2 Letture e ripartizione dei consumi per sistemi di contabilizzazione diretta con integratori di energia Coster (16÷45 IET\*\*\*\*).

ITKW-3 Letture e ripartizione dei consumi per sistemi di contabilizzazione diretta con integratori di energia Coster (oltre 45 IET\*\*\*\*).

## Erogazione e Durata del Servizio

8-9



# Manutenzione Preventiva

## A1 Apparecchiature in campo

1. Verifica funzionalità elettrica/meccanica dei regolatori.
2. Verifica funzionalità elettrica/meccanica dei trasmettitori (sonde di temperatura, umidità, pressione ecc...).
3. Verifica funzionalità servomotori per valvole e serrande.
4. Segnalazione delle parti riscontrate guaste, danneggiate o non affidabili.
5. Eventuale aggiornamento software dei regolatori all'ultima versione disponibile.

## A2 Postazione operatore (se telegestione presente)

1. Verifica funzionalità del software (SWC 701) installato.
2. Verifica collegamento C-Bus con apparecchiature in campo per carico/scarico dati, modifiche regimi di funzionamento, comandi orari stampe ecc..
3. Eventuale aggiornamento software di telegestione (SWC 701) all'ultima versione disponibile.
4. Copia di backup dell'impianto.

- Il servizio verrà effettuato mediante visite annuali da eseguirsi nei giorni lavorativi.
- Le visite saranno pianificate in accordo con le esigenze del cliente e comunicate con 10 gg lavorativi di anticipo.
- La pianificazione verrà comunicata a mezzo mail all'indirizzo di riferimento comunicatoci alla siglatura del contratto.
- Al termine di ogni visita di manutenzione preventiva verrà rilasciata al cliente una copia del rapporto di intervento con l'indicazione delle attività svolte.
- Il rapporto dovrà essere firmato dal personale presente sull'impianto incaricato dal cliente.

# Manutenzione Correttiva

## Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva comprende tutte quelle operazioni necessarie a “**Riconfigurare**” il sistema in seguito a guasti accidentali o disservizi.

**Coster** interverrà entro le 16 (sedici) ore lavorative dalla segnalazione che ci dovrà pervenire via fax (02-27221291) o via mail (assistenza@coster.eu).

Al termine di ogni visita di manutenzione correttiva, verrà rilasciata al cliente una copia del rapporto di intervento con l'indicazione dell'attività svolta.

Il rapporto dovrà essere firmato dal vostro personale incaricato.

# Telecontrollo e Teleassistenza

TLC

## Telecontrollo

Il servizio è rivolto a verificare lo stato dell'impianto via tele-gestione con frequenza mensile. Il telecontrollo verrà effettuato da nostro personale autorizzato ed i dati rilevati storicizzati nei nostri archivi.

Sarà cura del cliente prevedere una connessione (linea telefonica fissa – GSM - TCP-IP) da dedicare a questo servizio. La linea telefonica fissa non dovrà essere condivisa da altri apparati telefonici.

Di seguito i dati e le modalità di trasmissione dei report che verranno inviati tramite e-mail al cliente:

1. Set-point di regolazione;
2. Orari di funzionamento impostati;
3. Report delle variabili di funzionamento degli impianti (temperature registrate - stati di funzionamento).

TLA

## Teleassistenza

Il servizio è rivolto a segnalare, durante i giorni lavorativi dalle ore 08:00 alle 17:00, gli allarmi e gli stati di malfunzionamento, prevedendo una connessione remota per verificare lo stato di funzionamento degli impianti.

Il cliente sarà avvertito mediante "e-mail/sms" con un report con le indicazioni dell'allarme registrato.

Sarà cura del cliente prevedere una connessione (linea telefonica fissa - GSM - TCP-IP) da dedicare a questo servizio. La linea telefonica fissa non dovrà essere condivisa da altri apparati telefonici.

- Servizi "TLC-TLA-LTWX -LTKWX" contratti di Tele-Service (se presente sistema di connessione remota)

# Telettore e Ripartizione dei Consumi

## Telettore e ripartizione dei consumi

Il servizio è rivolto a rilevare, registrare e archiviare i valori acquisti degli apparati **Coster**, installati presso un impianto e dedicati al calcolo dei consumi di:

1. Energia termica.
2. Consumi di acqua calda sanitaria.
3. Consumi di acqua fredda sanitaria.
4. Consumi di energia elettrica ( ove possibile).
5. Unità di ripartizione delle singole unità abitative (ove installato un **Sistema Termoautonomo Coster**).

Il cliente riceverà **mensilmente** un report sul quale saranno indicati:

- Nome del cliente;
- Identificazione dell'impianto;
- Nomi delle utenze;
- Tabella con le ripartizioni dei consumi;
- Tabella con le ripartizione dei costi (solo su richiesta e previo accordo con l'amministrazione dell'edificio).

Sarà cura del cliente prevedere una connessione (linea telefonica fissa – GSM<sup>(1)</sup> - TCP-IP) da dedicare a questo servizio. La linea telefonica fissa non dovrà essere condivisa da altri apparati telefonici.

(1) Solo per il servizio "LTWx - LTKWx" e nel caso in cui sia installato un modem GSM sull'impianto, è opzionale (se non già presente sull'impianto) la fornitura in comodato d'uso di una scheda M2M TIM compresa nel prezzo.

Non è compresa la fornitura in comodato d'uso del modem GSM Coster. La sim sarà consegnata all'intestatario del contratto ed installata da un nostro Centro Assistenza tecnico autorizzato.



## Erogazione e Durata dei Servizi

- La possibilità di aderire ad uno dei servizi di cui al punto 7 del presente catalogo è subordinata alla esecuzione della Messa in Servizio (MIS) da parte di **Coster** o di suoi incaricati.
- L'erogazione dei servizi aggiuntivi avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla MIS, salvo per i servizi di Telecontrollo, Teleassistenza e Telelettura-Ripartizione consumi per i quali, in caso di adesione, la prima annualità verrà offerta gratuitamente e, pertanto, la prima scadenza sarà dopo un triennio.
- Alla scadenza dei relativi periodi di durata i servizi si intenderanno tacitamente rinnovati per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi salvo disdetta che dovrà essere comunicata per iscritto, anche a mezzo fax o posta elettronica, con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi dalla relativa scadenza.
- **Coster** potrà sospendere o interrompere l'erogazione dei servizi per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali della Server Farm che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi **Coster** si impegnerà ad eseguire gli interventi nel minor tempo tecnico possibile. Il cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di **Coster** per i periodi di tempo in cui non ha potuto usufruire del servizio.
- Il cliente prende atto ed accetta che i servizi oggetto delle presenti condizioni generali sono caratterizzati da tecnologie in continua evoluzione, per questi motivi **Coster** si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione.



## OBBLIGHI DEL CLIENTE

10.1 Il cliente si obbliga a:

- consentire a **Coster** - ovvero a personale da questa incaricato -, anche ai fini della MIS di cui ai punti 5 e 9 delle presenti condizioni generali, l'accesso presso gli immobili oggetto degli interventi;
- mettere a disposizione tutte le informazioni e le attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali;
- offrire adeguata assistenza al personale **Coster** ed ai tecnici eventualmente utilizzati da quest'ultima (elettricisti idraulici ecc.) in occasione degli interventi di manutenzione preventiva e/o correttiva;
- non intervenire, direttamente ovvero mediante terzi, sulle apparecchiature installate, sui software, sulle schede SIM e, più in generale, su qualsivoglia componente/apparato fornito da **Coster**.

10.2 Per garantire l'erogazione dei servizi di telecontrollo, teleassistenza e telelettura il cliente si obbliga ad attivare, su indicazione di **Coster**, una connessione telefonica (fissa/GSM/TCP-IP) dedicata attraverso l'utilizzo di apposito apparato di comunicazione **Coster**. La linea non dovrà essere condivisa con altri apparati telefonici.

## PRESTAZIONI ESCLUSE

Sono escluse tutte le operazioni ed interventi non elencati e specificati nel contratto.

Più precisamente:

- opere murarie.
- opere idrauliche (montaggio/smontaggio corpi valvola, sostituzioni guarnizioni, premistoppa ecc).
- opere elettriche (modifiche nei quadri elettrici, posa cavi, aggiunta di relè, fusibili ecc).
- smontaggio controsoffitti, smontaggio mantelli ventil-convettori, smontaggio pannelli ecc.
- chiamate di telecontrollo al di fuori di quelle previste nel "servizio TLC".
- gestione o conduzione dell'impianto.

## 1. CAMPO DI APPLICAZIONE

**1.1** Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano tutti i rapporti tra COSTER Tecnologie Elettroniche S.p.a. (di seguito COSTER), con sede in Milano, via San G. B. De La Salle n. 4/a, ed i propri clienti aventi ad oggetto la fornitura di prodotti, l'erogazione dei servizi di manutenzione preventiva, manutenzione correttiva, telecontrollo, teleassistenza e telelettura-ripartizione consumi e/o qualsivoglia ulteriore servizio offerto da COSTER e l'installazione e messa in servizio del "Sistema Termoautonomo Wireless" (di seguito TAW).

**1.2** Le presenti condizioni generali sono state redatte e predisposte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) e nella L. 40/2007 (Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese).

**1.3** Le presenti condizioni generali annullano e sostituiscono tutte le precedenti versioni in qualsivoglia maniera comunicate o trasmesse al cliente.

## 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

**2.1** Il contratto si intende perfezionato al momento della ricezione da parte di COSTER dell'offerta rivolta al cliente, da quest'ultimo sottoscritta per accettazione, ai sensi degli artt. 1326 e segg. c.c., anche per approvazione espressa delle presenti condizioni generali ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c.

**2.2** L'offerta potrà essere accettata anche mediante invio da parte del cliente di conferma d'ordine purchè alla medesima sia allegata copia delle presenti condizioni generali sottoscritta nei termini suddetti.

**2.3** Qualsiasi modifica, aggiunta e/o deroga alle presenti condizioni avrà efficacia solo ed esclusivamente se approvata espressamente per iscritto da COSTER.

## 3. CORRISPETTIVI E MODALITA' DI PAGAMENTO

**3.1** Il corrispettivo per la fornitura di prodotti, per l'installazione e messa in servizio del TAW e per gli eventuali ulteriori servizi richiesti dal cliente è quello concordato nei relativi contratti.

**3.2** A tutti i corrispettivi sarà applicata l'aliquota iva di legge che, in aggiunta a qualsiasi altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto, sarà a carico del cliente.

**3.3** I pagamenti dovranno avvenire con le modalità e alle scadenze concordate previa emissione ed inoltro al cliente, anche per via telematica, della relativa fattura.

**3.4** In caso di ritardo decorreranno automaticamente interessi di mora dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento concordata nella misura di cui al D.Lgs. n. 231/2002.

**3.5** Nel caso di pagamenti rateizzati, il mancato o ritardato pagamento anche di una sola rata autorizzerà COSTER a ritenere il Cliente decaduto dal beneficio del termine ex art. 1186 c.c. e, conseguentemente, a richiederli l'immediato pagamento di tutto quanto dovuto.

**3.6** Qualsiasi ritardo o irregolarità nel pagamento darà a COSTER il diritto di sospendere l'esecuzione delle prestazioni a suo carico e di richiedere alternativamente la modifica delle condizioni di pagamento, pretendendo, se del caso, il pagamento anticipato, o la risoluzione del contratto oltre al risarcimento degli eventuali danni patiti.

**3.7** Per alcuni servizi in sostituzione del canone può essere previsto il pagamento di importo pari al costo dei minuti di connessione telefonica dagli apparati COSTER a quelli installati presso il cliente. La durata delle comunicazioni può variare a seconda della tipologia e quantità degli apparati e della qualità del segnale telefonico/GSM disponibile. Il costo al minuto sarà quello indicato al momento dell'adesione al servizio, il calcolo dei minuti verrà effettuato sulla base del dettaglio fornito direttamente dall'operatore telefonico utilizzato. L'addebito verrà effettuato con fatturazione eseguita entro il mese successivo alla ricezione da parte di COSTER della bolletta telefonica da parte dell'operatore utilizzato.

## 4. TRASPORTO E CONSEGNA

**4.1** Se non diversamente stabilito nei singoli contratti tutti i prodotti ordinati vengono consegnati Franco Fabbrica - stabilimento Coster di Edolo (Bs).

**4.2** Le spese di trasporto saranno integralmente a carico del cliente. Ai sensi dell'art. 1510 c.c. Coster si libera dall'obbligo della consegna rimettendo la merce al vettore o allo spedizioniere. I rischi di perimento, furto, smarrimento e/o danneggiamento della merce in occasione del trasporto sono a carico del cliente che sarà tenuto, in ogni caso, al pagamento del corrispettivo pattuito per la fornitura.

**4.3** Qualora il cliente, per un qualsiasi motivo, salvo il diritto di recesso di cui al punto 16.2, non provveda al ritiro della merce ordinata e/o ne rifiuti la consegna, i prodotti rimarranno comunque a sua disposizione presso Coster che provvederà ad addebitare anche i conseguenti costi di deposito - se del caso anche presso terzi - nella misura del 10% del corrispettivo pattuito. Il corrispettivo sarà comunque dovuto alle scadenze originariamente pattuite.

**4.4** I termini di consegna indicati nell'offerta e/o, comunque, quelli diversamente concordati tra le parti sono da ritenersi meramente indicativi e non vincolanti. Eventuale ritardo nella consegna dei prodotti rispetto ai termini indicati non attribuisce al cliente il diritto di rifiutare la merce, di annullare o risolvere, in tutto o in parte, il contratto e/o di agire per il risarcimento di eventuali danni patiti.

**4.5** Il cliente, al momento della consegna, dovrà accertarsi della integrità degli imballi. In caso di imballi che presentino evidenti segni di danneggiamento e/o deterioramento la merce dovrà essere accettata "con riserva" mediante apposizione di tale dichiarazione sul documento di trasporto (ddt o altro).

**4.6** Eventuali ammanchi rispetto alle quantità concordate dovranno essere segnalati per iscritto, a mezzo lettera raccomandata r/r o a mezzo posta elettronica certificata, entro otto giorni dall'avvenuta consegna della merce, in difetto il cliente decade dalla possibilità di sollevare qualsivoglia contestazione in merito e dal diritto di chiedere la restituzione di parte del corrispettivo e/o il risarcimento dei danni.

## 5. MESSA IN SERVIZIO (MIS)

**5.1** La messa in servizio è attività posta in essere da COSTER o da tecnici dalla stessa incaricati finalizzata alla verifica della regolarità e conformità dell'installazione e del settaggio dei prodotti COSTER operata da parte del cliente e/o da suoi incaricati.

**5.2** A verifica eseguita COSTER rilascia certificazione che ne attesta l'esito. Solo in caso di esito positivo opereranno le garanzie previste nelle presenti condizioni generali.

## 6. GARANZIA PER VIZI E GARANZIA DI BUON FUNZIONAMENTO

**6.1** COSTER garantisce, nei termini di legge, che i propri prodotti sono esenti da vizi e difetti. Eventuali vizi e/o difetti devono essere denunciati per iscritto, a pena di decadenza, entro otto giorni dalla scoperta ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1495 c.c. mediante invio di lettera raccomandata r/r o a mezzo messaggio di posta elettronica certificata (PEC).

**6.2** COSTER garantisce, comunque, il buon funzionamento dei propri prodotti ai sensi dell'art. 1512 c.c. per un periodo di 3 (tre) anni successivi a quello di fabbricazione indicato su ogni apparecchio, ad eccezione dei prodotti indicati al seguente punto 6.3 per i quali la garanzia è di 2 (due) anni dalla MIS. Il cliente dovrà denunciare, a pena di decadenza, il difetto di funzionamento entro trenta giorni dalla scoperta. L'azione si prescrive in sei mesi dalla scoperta.

**6.3** Per i seguenti prodotti la garanzia di buon funzionamento di cui al punto precedente è offerta per un periodo di 2 (due) anni dalla Messa in Servizio: cassette di contabilizzazione e distribuzione, integratori di energia, contatori volumetrici, tutti i componenti del Sistema Termo Autonomo Wireless ad eccezione del modem Gsm (se presente).

**6.4** COSTER, nel periodo di vigenza della garanzia, si obbliga a riparare e, ove ciò non sia possibile, a sostituire i prodotti risultati essere difettosi. In ogni caso la scelta tra la riparazione o la sostituzione dei prodotti avverrà a discrezione di COSTER.

**6.5** Gli interventi in garanzia eseguiti presso i laboratori COSTER sono completamente gratuiti. Per gli interventi in garanzia da eseguirsi presso la sede del cliente o il luogo

di installazione dei prodotti dovrà essere corrisposto dal cliente importo nella misura preventivamente concordata in occasione della richiesta di intervento.

**6.6** Le garanzie di cui ai punti 6.1, 6.2 e 6.3 non operano:

a) quando il pagamento delle fatture non è stato effettuato entro i termini convenuti;

b) quando i prodotti forniti sono stati manomessi dal cliente, direttamente o mediante l'intervento di terzi;

c) quando i prodotti sono utilizzati in maniera non conforme alle loro caratteristiche ed alle prescrizioni tecniche contenute nei manuali d'uso ed installazione;

d) quando le targhette originali apposte sui prodotti risultano modificate, sostituite o rimosse.

## 7. SERVIZI

### a) Manutenzione preventiva

Il servizio di manutenzione preventiva ha lo scopo di verificare la funzionalità elettrica/meccanica dei regolatori, dei trasmettitori (sonde di temperatura, umidità, etc.) e dei servomotori per valvole e serrande; di accertare e segnalare al cliente eventuali guasti o danneggiamenti dei prodotti installati nonché di aggiornare all'ultima versione disponibile il software dei regolatori.

Il servizio viene reso mediante visite periodiche da parte di personale specializzato ed autorizzato COSTER. La data delle visite sarà pianificata in accordo con il cliente e comunicata a quest'ultimo con un preavviso di dieci giorni lavorativi.

### b) Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva ricomprende tutte le operazioni necessarie a ripristinare/riconfigurare il sistema in seguito a guasti accidentali o eventuali malfunzionamenti con esclusione delle attività non espressamente richiamate nell'offerta.

Le richieste di intervento dovranno pervenire a COSTER via fax al n. +390227200341, via mail all'indirizzo assistenza@coster.eu o al numero verde 800.267837. COSTER interverrà per mezzo di proprio personale autorizzato entro 16 (sedici) ore lavorative successive alla segnalazione.

Al termine di ogni intervento di manutenzione correttiva verrà rilasciato al cliente un rapporto dettagliato dell'attività svolta sottoscritto dal personale intervenuto.

### c) Telecontrollo

Il servizio di telecontrollo operato in remoto ha ad oggetto la verifica dello stato dell'impianto e viene eseguito con cadenza mensile da operatori COSTER. I dati rilevati vengono trasmessi al cliente a mezzo posta elettronica ed archiviati sui server COSTER. Il servizio necessita di una connessione telefonica (fissa/GSM/TCP-IP) dedicata da attivare a cura e spese del cliente.

### d) Teleassistenza

Il servizio di teleassistenza operato in remoto ha ad oggetto la segnalazione al cliente degli eventuali allarmi e/o stati di malfunzionamento del Sistema. La rilevazione avviene a mezzo di connessione telefonica dedicata (fissa/GSM/TCP-IP) e la segnalazione inviata al cliente mediante messaggio di posta elettronica o sms. Il servizio è in funzione tutti i giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle 17.00.

### e) Telelettura - Ripartizione consumi

Il servizio di telelettura - ripartizione consumi operato in remoto ha ad oggetto la rilevazione, registrazione, comunicazione ed archiviazione dei dati acquisiti dagli apparati COSTER con riferimento ai consumi di energia termica, acqua sanitaria, calda e fredda, energia elettrica (ove possibile) e consumi delle singole unità di ripartizione installate. Il servizio ha cadenza mensile con invio di report al cliente.

### f) Coster Cloud

Coster Cloud è il servizio di telegestione che consente agli utenti di monitorare e gestire i propri impianti utilizzando il Web. Collegandosi via internet ai server Coster sarà possibile utilizzare tutte le funzionalità del nostro software quali ad esempio la gestione ed il rilancio allarmi, programmazione orari, gestione setpoint, storizzazione dati e molto altro. Per ottemperare alle necessità di connettività previste dal servizio, è necessario che gli impianti siano connessi tramite modem GSM COSTER.

## 8. EROGAZIONE E DURATA DEI SERVIZI

**8.1** La possibilità di aderire ad uno dei servizi di cui al punto 7 delle presenti condizioni generali è subordinata

alla esecuzione della Messa in Servizio (MIS) da parte di COSTER o di suoi incaricati.

**8.2** L'erogazione dei servizi aggiuntivi avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi dalla MIS, salvo per i servizi di Telecontrollo, Teleassistenza e Telelettura-Ripartizione consumi per i quali, in caso di adesione, la prima annualità verrà offerta gratuitamente e, pertanto, la prima scadenza sarà dopo un triennio.

**8.3** Alla scadenza dei relativi periodi di durata i servizi si intenderanno tacitamente rinnovati per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi salvo disdetta che dovrà essere comunicata per iscritto, anche a mezzo fax o posta elettronica, con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi dalla relativa scadenza.

**8.4** COSTER potrà sospendere o interrompere l'erogazione dei servizi per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali della Server Farm che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi COSTER si impegnerà ad eseguire gli interventi nel minor tempo tecnico possibile. Il cliente prende atto ed accetta che non potrà avanzare alcuna richiesta di indennizzo, rimborso o risarcimento nei confronti di COSTER per i periodi di tempo in cui non ha potuto usufruire del servizio.

**8.5** Il cliente prende atto ed accetta che i servizi oggetto delle presenti condizioni generali sono caratterizzati da tecnologie in continua evoluzione, per questi motivi COSTER si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche dei servizi quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenza di fornitura e/o organizzazione.

## 9. SISTEMA TERMOAUTONOMO WIRELESS (TAW)

**9.1** Il Sistema TAW è rappresentato dalla realizzazione di un impianto complesso che permette, attraverso l'utilizzo di componenti di vario tipo e di applicazioni informatiche, di trasformare un impianto centralizzato a radiatori in impianto autonomo con possibilità di gestione personalizzata da parte dell'utente, rilevazione e contabilizzazione dei consumi.

**9.2** La realizzazione dell'impianto operata da terzi avviene attraverso una serie di fasi all'esito delle quali COSTER provvede, attraverso proprio personale specializzato, alla Messa In Servizio (MIS) del Sistema al fine di rendere lo stesso operativo e funzionante.

## 10. OBBLIGHI DEL CLIENTE

**10.1** Il cliente si obbliga a: consentire a COSTER - ovvero a personale da questa incaricato -, anche ai fini della MIS di cui ai punti 5 e 9 delle presenti condizioni generali, l'accesso presso gli immobili oggetto degli interventi; mettere a disposizione tutte le informazioni e le attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali; offrire adeguata assistenza al personale COSTER ed ai tecnici eventualmente utilizzati da quest'ultima (elettricisti idraulici ecc.) in occasione degli interventi di manutenzione preventiva e/o correttiva; non intervenire, direttamente ovvero mediante terzi, sulle apparecchiature installate, sui software, sulle schede SIM e, più in generale, su qualsivoglia componente/apparato fornito da COSTER.

**10.2** Per garantire l'erogazione dei servizi di telecontrollo, teleassistenza e telelettura il cliente si obbliga ad attivare, su indicazione di COSTER, una connessione telefonica (fissa/GSM/TCP-IP) dedicata attraverso l'utilizzo di apposito apparato di comunicazione COSTER. La linea non dovrà essere condivisa con altri apparati telefonici.

## 11. UTILIZZO DEL SOFTWARE STAND ALONE

**11.1** COSTER mette gratuitamente a disposizione del cliente, attraverso il download dal proprio sito internet [www.coster.info](http://www.coster.info), software (SWC 701) utilizzabile per il monitoraggio e la gestione delle apparecchiature installate.

**11.2** Il software non viene venduto, ma è concesso in licenza gratuita. Il licenziatario ha la possibilità di utilizzare le funzionalità del software incluse nella versione fornita ed in ragione delle credenziali attribuite da COSTER all'utente sulla base di sue specifiche richieste. Il cliente può utilizzare il software esclusivamente per le finalità specifiche del programma.

Non potrà in alcun modo aggirare le limitazioni tecniche presenti nel software; decodificare, decompilare o disassemblare il software; eseguire copie del software

in misura maggiore di quella consentita dalla legge; pubblicare il software per consentire la duplicazione da parte di terzi; utilizzare il software in contrasto con la legge; concedere il software in noleggio, leasing o prestito.

**11.3** Il cliente non potrà richiedere a COSTER alcun risarcimento per eventuali altri danni dovuti all'utilizzo del software, inclusi i danni consequenziali, speciali, indiretti o incidentali oppure relativi alla perdita di profitti.

## 12. DIRITTI DI PROPRIETA' INDUSTRIALE

**12.1** Tutti i diritti di proprietà industriale inerenti ai componenti forniti ed installati, al software ed al know-how rimangono di proprietà esclusiva di COSTER e potranno considerarsi concessi in licenza solo ed esclusivamente in presenza di apposito contratto.

**12.2** Il cliente si impegna a non utilizzare, a mantenere assolutamente riservati e a non riprodurre su qualsivoglia supporto i disegni e le informazioni tecniche ricevute da COSTER in occasione della fornitura e/o dei servizi richiesti.

## 13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

**13.1** Fatta eccezione per i casi di dolo o colpa grave, COSTER non sarà responsabile di eventuali danni di qualsiasi natura patiti dal cliente o da terzi e conseguenti ad un errato utilizzo da parte di questi ultimi dei prodotti forniti, a ritardi nell'installazione del Sistema o nella fornitura dei servizi di cui alle presenti condizioni generali.

**13.2** Il Cliente è esclusivamente responsabile per i danni causati a cose o persone e derivanti da un errato o scorretto utilizzo dell'impianto installato presso la sede del cliente.

Pertanto il cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne COSTER da ogni eventuale richiesta di risarcimento di danno improprio da terzi.

## 14. FORZA MAGGIORE

**14.1** Nessuna parte potrà essere considerata inadempiente alle obbligazioni di cui al contratto stipulato qualora l'inadempimento sia dovuto ad incendio, inondazione, sciopero, agitazione sindacale o qualunque altro incidente industriale, impedimenti inevitabili, impedimenti giuridici, insurrezione o qualunque altra causa che non sia imputabile alle parti, a condizione che questi eventi non potessero essere previsti o gli effetti di questi eventi prevenuti nel momento in cui il contratto è stato stipulato. Tali eventi costituiranno causa di esonerazione di responsabilità qualora essi determinino impossibilità temporanea o definitiva di adempiere alle obbligazioni di cui al contratto, con esclusione di quegli eventi che rendano semplicemente l'esecuzione più difficile o più onerosa.

**14.2** In particolare COSTER non sarà responsabile per sospensioni o interruzioni nella fornitura dei prodotti o nell'erogazione dei servizi offerti causate da eventi naturali, caso fortuito, leggi, provvedimenti di pubbliche autorità, regolamenti o ingiunzioni di enti che esercitano autorità e controllo sulla fornitura oggetto del contratto che rendano alla stessa, in tutto o in parte, impossibili gli adempimenti degli obblighi posti a suo carico.

## 15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

**15.1** I contratti stipulati si intendono risolti di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora il cliente:

a) non provveda al pagamento del corrispettivo richiesto, salvo quanto previsto all'art. 3.5;

b) violi gli obblighi previsti a suo carico di cui agli artt. 10, 12 e 15 delle presenti condizioni generali.

**15.2** Nelle ipotesi summenzionate la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale di COSTER da eseguirsi con lettera raccomandata r/r o posta elettronica certificata da inviare al cliente al recapito da lui indicato. COSTER sarà, quindi, legittimata ad interrompere la fornitura senza alcun ulteriore preavviso. Le somme eventualmente già corrisposte dal cliente saranno trattenute da COSTER a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il risarcimento dell'eventuale maggior danno patito.

## 16. RECESSO

**16.1** Salvo quanto previsto al punto 8.3 delle presenti condizioni generali e al successivo punto 16.2, il cliente non può recedere anticipatamente dai contratti stipulati.

**16.2** Il cliente che sia qualificabile come consumatore ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 avrà facoltà

di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi dal giorno della conclusione del contratto stesso, con comunicazione scritta inviata a COSTER a mezzo raccomandata r/r o a mezzo posta elettronica certificata.

In caso di recesso il corrispettivo versato dal cliente verrà allo stesso riaccreditato entro il termine di trenta giorni dalla ricezione della comunicazione inviata a COSTER.

## 17. CODICE ETICO

**17.1** Il cliente dichiara espressamente di essere a conoscenza delle disposizioni di cui al D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i., nonché dei principi, delle norme e degli standard previsti dal modello di organizzazione, gestione e controllo di COSTER, copia del quale è disponibile on line sul sito internet [www.coster.eu](http://www.coster.eu).

Tanto premesso il cliente, promettendo anche il fatto dei propri dipendenti e/o collaboratori, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., si impegna a:

1) rispettare i principi ed i valori contenuti nel Modello e a tenere una condotta in linea con quanto in esso previsto e, comunque, tale da non esporre COSTER al rischio dell'applicazione delle sanzioni previste dal predetto D. Lgs. n. 231/2001;

2) non tenere comportamenti e/o compiere od omettere atti in modo tale da indurre dipendenti e/o collaboratori di COSTER a violare i principi del Modello o a tenere una condotta non conforme a quest'ultimo.

**17.2** L'inosservanza di tali impegni da parte del cliente costituisce grave inadempimento contrattuale e legittima COSTER a risolvere il contratto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., salvo il diritto al risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento.

## 18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

**18.1** Il contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono regolati dalla legge italiana.

**18.2** Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto stipulato tra COSTER ed il cliente sarà esclusivamente competente il Foro di Milano, salvo il caso in cui il cliente abbia agito e concluso il contratto in qualità di consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta.

In tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati nel territorio italiano.

## 19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

### (Decreto Legislativo 196/2003)

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 196/2003 il cliente dichiara di aver ricevuto la nota informativa di cui all'articolo 13 del citato decreto e di aver preso visione dei diritti dallo stesso riconosciuti.

Conseguentemente, presta il proprio consenso incondizionato al trattamento, comunicazione e diffusione in Italia e all'estero, anche in Paesi non appartenenti all'Unione Europea, dei propri dati personali, inclusi i dati sensibili, ciò al fine di catalogazione, elaborazione, conservazione e registrazione degli stessi presso gli archivi di COSTER, oltre che per finalità gestionali, promozionali, pubblicitarie, trasmissione di informazioni commerciali e tecniche, ricerche di mercato ed in particolare, senza intento limitativo, per tutti gli usi idonei ad assicurare una maggiore tutela e sicurezza del prodotto e dei servizi acquistati.

## 20. COMUNICAZIONI

**20.1** Tutte le comunicazioni indirizzate a COSTER dovranno essere inviate dal cliente o a mezzo raccomandata r/r all'indirizzo COSTER T.E. S.p.a. con sede in Milano, via San G. B. De La Salle n. 4/a, o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [coster@pec.coster.eu](mailto:coster@pec.coster.eu)

**20.2** Le comunicazioni al cliente saranno effettuate ai recapiti dallo stesso comunicati.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c. il cliente, dopo averne presa attenta e specifica visione, approva ed accetta espressamente le seguenti clausole:

3. Corrispettivi e modalità di pagamento; 4. Trasporto e consegna; 6. Garanzia per vizi e garanzia di buon funzionamento; 8. Erogazione e durata dei servizi; 13. Limitazione Di Responsabilità; 15. Clausola Risolutiva Espressa; 16. Recesso; 18. Foro Competente.

www.coster.eu



made in Italy

## COSTER TECNOLOGIE ELETTRONICHE S.p.A.

### Sede Legale, Amministrazione e Vendita.

via San G.B. De La Salle, 4/a 20132 Milano  
Tel. +39 02 2722121 Fax +39 02 2593645  
info@coster.eu www.coster.eu

### Ricevimento Ordini.

Fax +39 02 27221239  
ricevimento.ordini@coster.eu

### Ufficio Regionale Centro-Sud.

via S. Longanesi, 14 00146 Roma  
Tel. +39 06 5573330 Fax +39 06 5566517  
centrosud@coster.eu

### Spedizioni.

via Gen. Treboldi, 190/192 25048 - Edolo (BS)  
Tel. +39 0364 773202 Tel. +39 0364 773217  
spedizioni@coster.eu

### Filiale Inghilterra.

COSTER T.E. UK Branch  
5 Shaftesbury Street South, Sir Francis Ley Industrial  
Park - Derby DE23 8YH  
Tel. +44 (0) 1332 200555 Fax +44 (0) 1332 204181  
ukbranch@coster.info

