

	Condizioni Generali			Pag.1 di 4
	Data	Revisione	N°	
	28/05/2025	01	ISAR-SGQ-MD-01	

CONDIZIONI GENERALI

1. Applicabilità

1.1. Le presenti "Condizioni Generali" (le "**Condizioni Generali**") si applicano a tutti i contratti stipulati tra ISARail S.p.A. ("**ISARail**") ed i propri clienti (i "**Clienti**" o, singolarmente, il "**Cliente**") aventi ad oggetto le prestazioni erogate da ISARail e/o da altre società appartenenti al Gruppo TÜV AUSTRIA AG e ne costituiscono parte integrante ed essenziale. Le Condizioni Generali si applicano anche a tutti i contratti successivamente stipulati con i Clienti e rimangono efficaci fino alla eventuale revoca delle stesse da parte di ISARail. In nessun caso troveranno applicazione eventuali condizioni generali predisposte dal Cliente, salvo eventuali deroghe espressamente previste nelle offerte di ISARail. Nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come "consumatore" ai sensi e per gli effetti del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 così come successivamente modificato (il "**Codice del Consumo**"), le norme inderogabili del Codice del Consumo prevarranno sulle presenti Condizioni Generali. Con il termine prestazioni si intendono, tra le altre, tutti i servizi e le attività finalizzate al collaudo, ispezione, certificazione di attrezzature, impianti, personale, prodotti e sistemi di gestione svolte da ISARail.

2. Offerte

2.1. Salvo diverse previsioni e/o accordi scritti, le offerte di ISARail sono soggette a modifiche e non sono vincolanti. Il relativo contratto si intenderà perfezionato solo dopo che il Cliente avrà accettato l'offerta e ISARail avrà trasmesso al Cliente la conferma d'ordine oppure nel caso in cui ISARail dia esecuzione alle prestazioni richieste dal Cliente. Eventuali modifiche del contratto saranno efficaci solo se effettuate per iscritto ed eventuali deroghe in tal senso dovranno anch'esse avvenire in forma scritta. Eventuali accordi o impegni di qualsiasi natura presi da collaboratori, dipendenti o ausiliari di ISARail saranno vincolanti solo se confermati per iscritto da incaricati muniti dei necessari poteri.

2.2. Una volta comunicati al Cliente le ispezioni/certificazioni e i relativi risultati, ISARail non avrà alcun obbligo di far sì che il Cliente si attenda ad essi o che siano stabilite ulteriori prestazioni.

3. Territorio

3.1. Salvo diverse previsioni e/o accordi scritti, le tariffe di ISARail ed i relativi corrispettivi si applicano solo ed esclusivamente ai servizi resi sul territorio italiano.

4. Esecuzione del contratto

4.1. ISARail si impegna a prestare solo i servizi espressamente previsti nel contratto, nel rispetto delle norme tecniche generalmente accettate e riconosciute. In nessun caso ISARail sarà responsabile per la adeguatezza di leggi, direttive, norme, regolamenti e prassi applicabili al contratto.

4.2. Il contratto indicherà per iscritto il volume delle prestazioni richieste dal Cliente a ISARail per

l'esecuzione dei servizi. Nel caso in cui, durante l'esecuzione del contratto, si rendessero necessarie modifiche o prestazioni aggiuntive rispetto alle prestazioni contrattualmente concordate, ISARail avrà il diritto di effettuare le relative prestazioni - anche senza comunicazione scritta al Cliente - purché il relativo corrispettivo non sia superiore del 15% a quello contrattualmente previsto. Nel caso in cui il corrispettivo sia superiore del 15% a quello contrattualmente previsto, il relativo costo dovrà essere concordato per iscritto con il Cliente prima dell'erogazione dei relativi servizi da parte di ISARail.

Nel caso in cui il corrispettivo previsto per le modifiche o le prestazioni aggiuntive sia superiore al 50% del corrispettivo contrattualmente pattuito, il Cliente avrà diritto di recedere dal contratto con comunicazione scritta da inviarsi entro 3 giorni lavorativi dalla data in cui il nuovo corrispettivo gli è stato comunicato per iscritto.

In ogni caso, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del corrispettivo per i servizi fino ad allora erogati in esecuzione del contratto.

4.3. Salvo che sia diversamente previsto nel contratto, ISARail non si assume alcuna responsabilità circa il corretto funzionamento ed operatività delle attrezzature e/o degli impianti, oggetto dei servizi svolti da ISARail, collaudati/ispezionati/certificati ai soli fini della loro sicurezza tecnica. In particolare progettazione, scelta dei materiali, costruzione delle attrezzature e/o dell'impianto e relativa installazione saranno soggetti ad ispezione/certificazione/collaudo solo se tale servizio sia specificatamente previsto dal contratto. Tale disposizione si applica anche relativamente ai programmi/piani di sicurezza o alle norme di sicurezza.

4.4. Una volta stipulato il contratto, il Cliente metterà a disposizione di ISARail tutta la documentazione richiesta quale, a titolo esemplificativo, disegni, elaborati tecnici, diagrammi, piani, calcoli e certificazioni; il Cliente otterrà inoltre tutte le autorizzazioni ed i nullaosta richiesti e fornirà tutte le informazioni che si rendano necessarie in ogni momento per l'esecuzione del contratto. Il Cliente effettuerà prima dell'inizio dei lavori le necessarie attività preparatorie, in particolare rendendo accessibili i locali, le aree ed i materiali oggetto di ispezione / certificazione / collaudo. Il Cliente si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per fornire puntualmente i documenti o le autorizzazioni richieste. In difetto e previa comunicazione da parte di ISARail con l'indicazione di un termine entro cui il Cliente dovrà adempiere, il contratto si intenderà risolto di diritto e ISARail avrà il diritto di richiedere il risarcimento del danno in misura almeno pari a quella del corrispettivo contrattualmente pattuito ed impregiudicato il maggior danno.

4.5. ISARail non ha alcun obbligo di accertare l'accuratezza e la veridicità dei documenti forniti per la prestazione dei servizi né l'accuratezza delle dichiarazioni verbali fornite dal Cliente o da suoi dipendenti. L'accuratezza, la veridicità di tali documenti o dichiarazioni del Cliente è presunta.

- 4.6. ISARail avrà il diritto di scegliere il metodo ed il tipo di ispezione / certificazione / collaudo a propria discrezione, sulla base di criteri professionali.
- 4.7. ISARail avrà il diritto di realizzare copie di documenti forniti dal Cliente ai fini della prestazione dei servizi o, nel corso del rapporto, di immagazzinarli e salvarli nei propri archivi elettronici. Ai sensi dell'art. 10 delle presenti Condizioni Generali il Cliente presta il proprio espresso consenso a tale trattamento dei dati.
- 4.8. ISARail eseguirà le prestazioni, salvo che non sia specificato diversamente, con l'utilizzo di un solo tecnico qualificato per "expertise area". Ogni assistenza richiesta e/o necessaria per l'esecuzione della prestazione richiesta, sarà fornita a ISARail dal Cliente o da un terzo in nome e per conto del Cliente e dallo stesso incaricato. Il Cliente si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza richiesta e/o necessaria alla prestazione dei servizi. Nel fornire tale assistenza, il Cliente rispetterà le norme di legge applicabili, anche e in particolare quelle previste in materia di salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro.
- 4.9. Il Cliente autorizza altresì l'eventuale partecipazione, quale osservatore, di personale incaricato da enti di accreditamento, organismi di certificazione e/o auditor al fine di attestare la conformità delle attività svolte da ISARail in esecuzione del contratto.

5. Termini/Ritardi

- 5.1. I termini previsti nel contratto si basano su una stima delle prestazioni necessarie e sono stabiliti sulla base delle informazioni rese dal Cliente. I termini saranno considerati essenziali solo se espressamente pattuito per iscritto in tal senso nel contratto tra ISARail e il Cliente. Salva la sola ipotesi che precede, in nessun caso i ritardi daranno diritto al Cliente di domandare indennizzi o risarcimenti di alcun genere.
- 5.2. Il decorso dei termini ritenuti essenziali avverrà solo allorché tutti i termini e le condizioni necessarie all'esecuzione del contratto saranno pienamente concordati o soddisfatti. I termini cesseranno di essere essenziali qualora il Cliente si renda inadempiente alle disposizioni delle Condizioni Generali e, in particolare modo, a quelle di cui agli articoli 4.4, 4.5, 4.8, 6.2 e 6.4.
- 5.3. Nel caso in cui l'esecuzione del contratto da parte di ISARail sia ritardata o impedita per cause di forza maggiore (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, interruzioni operative, scioperi, impedimenti nei trasporti, etc.) ISARail avrà il diritto – ferma restando l'esclusione di garanzie, l'inapplicabilità delle norme in tema di annullamento del contratto per errore o colpa o quelle in tema di risarcimento dei danni – o di recedere dal contratto oppure di prorogare il termine per l'esecuzione o il completamento delle prestazioni per un ragionevole periodo di tempo. Le disposizioni che precedono troveranno anche applicazione nel caso in cui fosse eventualmente già inadempiente ai propri obblighi nel momento in cui si verifici la causa di forza maggiore e il Cliente abbia già richiesto a ISARail di porre rimedio al proprio inadempimento

entro un determinato termine. ISARail darà comunicazione dell'evento di forza maggiore al Cliente in tempo utile. In caso di recesso operato da ISARail, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per i servizi resi in suo favore fino alla data del recesso.

6. Pagamenti

- 6.1. I servizi saranno addebitati secondo quanto previsto nelle offerte o nei listini prezzi validi al momento della conclusione del contratto. Nel caso in cui la prestazione dei servizi si estenda per un periodo superiore ad un anno ovvero qualora i servizi siano prestati su base continuativa, il relativo corrispettivo sarà addebitato sulla base delle tariffe vigenti al momento in cui i servizi sono forniti.
- 6.2. Qualora ISARail presti i servizi per un periodo di tempo superiore a 4 settimane, ISARail avrà il diritto di emettere fatture mensili per il pagamento parziale del corrispettivo per i servizi. Il pagamento parziale e/o totale delle fatture dovrà essere effettuato tempestivamente al momento della emissione della fattura ovvero nell'eventuale diverso termine indicato dalla fattura medesima, senza facoltà del Cliente di operare compensazioni o deduzioni. Il Cliente avrà cura di indicare i propri dati ed il numero della fattura pagata.
- 6.3. Eventuali reclami dovranno essere comunicati per iscritto dal Cliente a ISARail, a pena di decadenza, entro due settimane dalla data di ricezione della fattura e dovranno essere dettagliati e circostanziati. Decorso tale termine la fattura si intenderà in ogni caso accettata senza contestazioni.
- 6.4. In nessun caso il Cliente potrà compensare eventuali propri crediti nei confronti di ISARail, salvo che ISARail lo abbia espressamente autorizzato in tal senso per iscritto.
- 6.5. Il mancato pagamento o il ritardo nei pagamenti anche di una sola fattura da parte del Cliente che si protragga per più di 7 giorni comporterà la decadenza del Cliente dal beneficio del termine. In tal caso, ISARail avrà diritto di sospendere l'esecuzione dei servizi fino all'avvenuto incasso del proprio credito, oppure dichiarare risolto il contratto dietro semplice comunicazione scritta, impregiudicato ogni rimedio risarcitorio. In caso di mancato o ritardato pagamento, ISARail avrà diritto di applicare gli interessi moratori di cui al decreto legislativo n. 231/2002 così come successivamente modificato, oltre ad Euro 4,00 per ogni lettera di sollecito.
- 6.6. Il Cliente rimborserà a ISARail le spese ed i costi sostenuti, per il recupero del credito, incluse spese legali e compensi degli avvocati, le spese stragiudiziali, i costi eventualmente sostenuti per l'incarico eventualmente conferito ad un'agenzia di recupero crediti.
- 6.7. I corrispettivi dovuti dal Cliente si intendono al netto di IVA, che sarà applicata secondo l'aliquota di legge.

7. Garanzia

- 7.1. Ferma restando l'applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo per il solo caso in cui il Cliente rientri eventualmente nella definizione di

“consumatore”, il Cliente – al termine delle prestazioni rese da ISARail in esecuzione del contratto – dovrà verificare senza indugio le prestazioni rese da ISARail e riferire tempestivamente per iscritto, entro e non oltre 8 giorni dalla ricezione del verbale dell’ispettore o di altro simile documento, ogni difetto riscontrato o riscontrabile, senza che ciò comporti assunzione o accettazione di responsabilità alcuna da parte di ISARail. Eventuali vizi o difetti occulti dovranno essere dettagliati e denunciati a ISARail senza indugio, comunque entro il termine di 8 giorni dalla scoperta. La denuncia di difetti non darà diritto al Cliente di trattenere gli importi già fatturati in tutto o in parte da ISARail.

7.2. Qualora il Cliente azioni la garanzia prevista dalle presenti Condizioni Generali, ISARail avrà facoltà insindacabile o di modificare il servizio reso oppure di renderne uno nuovo in sostituzione del precedente, restando espressamente esclusa ogni altro diverso tipo di garanzia. ISARail avrà diritto di effettuare un numero adeguato di tentativi, in ogni caso non inferiore a due, al fine di modificare il servizio o fornirne uno nuovo in sostituzione.

Se i tentativi di modifica del servizio o la fornitura di servizi in sostituzione non avessero esito positivo entro un ragionevole periodo di tempo, o se la rettifica o la fornitura di servizi in sostituzione non fosse economicamente praticabile a giudizio insindacabile di ISARail, il Cliente avrà diritto ad una modifica delle condizioni contrattuali o a una riduzione del corrispettivo. Una modifica contrattuale richiesta sulla base di difetti non accertabili o non rimediabili deve intendersi esclusa. In tal caso sarà effettuata una adeguata riduzione del prezzo.

7.3. Le richieste di garanzia del Cliente - anche per le cosiddette prestazioni d’opera intellettuale, quali ad esempio perizie o lo sviluppo di software – non potranno essere azionate decorso un anno dal completamento dei servizi svolti da ISARail. Il periodo di garanzia non sarà né esteso né interrotto da modifiche o tentativi di modifica dei servizi resi, neppure se tali modifiche o tentativi di modifica siano effettuati dopo la scadenza del termine di garanzia previsto nelle presenti Condizioni Generali

7.4. E’ espressamente esclusa ogni altra forma di garanzia a favore del Cliente o il suo diritto di azionare domande di risarcimento danni nei confronti di ISARail, fatta eccezione per il solo caso di dolo o colpa grave di ISARail o dei propri dipendenti.

8. Responsabilità

8.1. Nel caso in cui il Cliente formuli nei confronti di ISARail domande di indennizzo per dolo o colpa grave ai sensi dell’art. 7.4 che precede, il Cliente dovrà circostanziare la propria domanda fornendo tutti gli elementi a sostegno. In nessun caso ISARail sarà chiamata a rispondere per danni causati a terzi dal Cliente.

8.2. Nel caso in cui il danno sofferto dal Cliente sia conseguenza di un ritardo di ISARail nell’esecuzione di una determinata prestazione dedotta nel contratto, l’ammontare del risarcimento

dovuto da ISARail al Cliente non potrà eccedere il 5% del corrispettivo previsto per la specifica prestazione a cui il ritardo si è riferito.

8.3. Nei confronti del Cliente trovano applicazione le norme in tema di esclusione o limitazione di responsabilità di cui al presente art. 8.

8.4. La responsabilità di ISARail per danni di qualsiasi tipo è esclusa, fatta eccezione per le seguenti ipotesi:

- danni causati da ISARail con dolo o colpa grave;
- in caso di colpa lieve, per danni alla vita o per lesioni personali, comunque nei limiti della copertura assicurativa di ISARail e di conseguenza fino al massimale stabilito dall’art. 8.7

8.5. La responsabilità di ISARail – fatta eccezione per i danni alla vita o lesioni personali – deve intendersi limitata al danno che poteva prevedersi nel momento in cui è stato stipulato il contratto con il Cliente.

8.6. Le disposizioni di cui agli articoli che precedono si applicano anche con riguardo alla responsabilità di ISARail per fatto dei propri dipendenti e ausiliari e/o delle società del Gruppo TÜV AUSTRIA AG.

8.7. In nessun caso ISARail potrà essere chiamata a rispondere per fatti di coloro che non siano propri dipendenti o ausiliari e/o società del Gruppo TÜV AUSTRIA AG. La responsabilità di ISARail per fatto dei propri dipendenti o ausiliari e/o delle società del Gruppo TÜV AUSTRIA AG è esclusa in caso di colpa lieve ed è in ogni caso limitata ai seguenti massimali:

- € 3.000.000 per lesioni personali
- € 3.000.000 per la responsabilità professionale

Importi superiori a quelli sopra indicati potranno essere concordati su richiesta ed a spese del Cliente a condizione che ISARail possa ottenere la corrispondente copertura assicurativa dalla propria compagnia di assicurazioni.

8.8. Sono fatte salve le norme previste in tema di responsabilità dal Codice del Consumo, ove specificamente applicabili al rapporto contrattuale con il Cliente.

8.9. Il Cliente si impegna a tenere ISARail, i suoi dipendenti e ausiliari e/o le società del Gruppo TÜV AUSTRIA AG manlevati ed indenni rispetto ad ogni pretesa o domanda – che non sia fondata su dolo o colpa grave - azionata da terzi nei confronti dei medesimi in base all’esistenza di un contratto tra ISARail ed il Cliente.

8.10. ISARail non si assume alcuna responsabilità per danni alle attrezzature oggetto del contratto qualora fossero causati da certificazioni, ispezioni, test, e attività simili effettuati in conformità con le regole tecniche vigenti al momento della prestazione erogata.

8.11. E’ espressamente esclusa ogni altra forma di responsabilità di ISARail (a titolo esemplificativo e non esaustivo per danni indiretti, consequenziali, mancato guadagno, etc). Diversa da quella disciplinata dalle presenti Condizioni Generali.

9. Diritti di proprietà intellettuale

9.1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi a rapporti di prova, ispezione e controllo, certificati, relazioni di esperti, calcoli e simili prodotti o generati da ISARail e/o da qualsivoglia società del gruppo TÜV AUSTRIA AG, rimangono di proprietà di ISARail o della società del gruppo TÜV AUSTRIA AG che li ha prodotti o generati. La diffusione, l'utilizzo e/o la pubblicazione dei servizi, per scopi diversi da quelli oggetto del contratto con il Cliente, dovrà richiedere il preventivo consenso scritto di ISARail. In caso di utilizzo e/o pubblicazione e/o distribuzione dei predetti documenti, il Cliente si atterrà alle disposizioni di legge e/o delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente terrà ISARail manlevata ed indenne rispetto a qualsivoglia pretesa di terzi derivante dalla violazione degli obblighi che precedono.

invalida o inefficace sarà sostituita se possibile dalla normativa applicabile con l'intento di perseguire la volontà delle parti.

15. Risoluzione

In caso di inadempimento del Cliente rispetto alle previsioni di cui agli articoli: 4.4 (esecuzione del contratto), 6.5 (pagamenti), 9 (diritti di proprietà intellettuale), 10 (riservatezza/privacy/protezione dei dati), ISARail avrà diritto di risolvere il relativo contratto.

16. Legge applicabile e foro competente

Le presenti Condizioni Generali ed i relativi contratti sono retti dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa alla validità, esecuzione, interpretazione delle presenti Condizioni Generali ed ai relativi contratti è competente in via esclusiva il Foro di Nola.

10. Riservatezza / Privacy / protezione dei dati

10.1. ISARail si impegna a mantenere la riservatezza su ogni informazione di cui sia venuta a conoscenza in esecuzione del contratto stipulato con il Cliente.

10.2. Il Cliente consentirà a ISARail di fare copie di documenti scritti, disegni, piani, etc. e li consegnerà a ISARail al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattualmente assunti.

10.3. Il Cliente consentirà a ISARail di memorizzare ed elaborare elettronicamente i dati

10.4. personali che ISARail tratterà nel rispetto delle norme previste dal d.lgs. 196/2003, dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e loro s.m.i.. Il Cliente dichiara altresì di essere stato informato e di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali.

10.5. Qualora la comunicazione dei dati relativi al Cliente sia obbligatoria per ordine di una Autorità, il Cliente sarà preventivamente informato in tal senso da ISARail.

11. Materiale aggiuntivo

I costi per materiale aggiuntivo e apparecchiature di test che non fanno parte dell'attrezzatura standard di ISARail saranno a carico del Cliente.

12. Fornitura utenze ed infrastrutture durante le prestazioni erogate

Il Cliente è responsabile per la tempestiva fornitura (connessione e consegna) di acqua, elettricità, illuminazione, ponteggi, etc. necessari e adatti all'esecuzione dei servizi richiesti, in conformità alle normative applicabili.

13. Consegna e custodia degli oggetti di prova

I materiali di prova, i campioni nonché gli altri materiali da collaudare/ispezionare/certificare, presso le strutture di prova di ISARail devono essere consegnati a ISARail a spese del Cliente. Sono a carico del Cliente anche i costi di stoccaggio o smaltimento dei materiali che non dovessero essere restituiti.

14. Invalidità parziale

Qualora una delle disposizioni delle presenti Condizioni Generali venga dichiarata invalida o inefficace, le altre disposizioni rimarranno comunque valide e giuridicamente vincolanti. La disposizione