



KONE Care™

## Il Tuo Contratto di Manutenzione predittiva 24/7 Connected Services

Progetto:	COMUNE DI POLINAGO
Data:	11.03.2026
Creato da:	Claudia Gilli
Offerta n°:	T-0009427793_2
Telefono:	+39 051595105

Dedicated to  
People Flow™

## Contratto di Manutenzione KONE Care™

Il Cliente, come di seguito identificato, propone a KONE S.p.A. - Via Figino 41 - 20016 Pero (MI) (nel prosieguo "KONE"), di affidarle la manutenzione di ascensori, montacarichi, scale mobili, tappeti mobile, porte ed accessi per edifici secondo i termini e le condizioni indicate nella presente Proposta (la "Proposta") e nei relativi allegati. Gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale della Proposta che, una volta accettata da KONE, costituirà il Contratto tra le parti (il "Contratto"). La presente Proposta, pur essendo stata redatta su un modello predisposto da KONE, diverrà vincolante per quest'ultima solo dopo l'approvazione di KONE stessa. Le Condizioni Generali di Fornitura del Servizio sono state predisposte da KONE in conformità al D.Lgs. 206/2005 "Codice del Consumo" e successive modifiche ed integrazioni. KONE, al fine di assicurare la massima correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, ha inoltre adottato un Codice Etico e un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo in linea con le prescrizioni del Decreto Legislativo 231/2001. Tale iniziativa è stata assunta, tra l'altro, al fine di sensibilizzare tutti i dipendenti della società e di tutti gli altri soggetti interessati (clienti, fornitori, partner, collaboratori a diverso titolo), affinché seguano, nell'espletamento delle proprie attività, comportamenti corretti ed etici, in modo da prevenire il rischio di commissione di reati. Il Modello è reperibile sul sito istituzionale di KONE al seguente link: <https://www.kone.it/Informazioni-DLgs-231.aspx>.

Indirizzo Corrispondenza  
 COMUNE DI POLINAGO  
 CORSO ROMA 71  
 41040 POLINAGO  
 Modena  
 P.IVA:00474870367

Indirizzo Cliente  
 COMUNE DI POLINAGO  
 CORSO ROMA 71  
 41040 POLINAGO  
 Modena  
 P.IVA:00474870367  
 CF:00474870367

Responsabile vendite di zona  
 KONE S.p.A.  
 Claudia Gilli  
 Via Fattori 6  
 40033  
 Casalecchio di Reno  
 +39 051595105

Riferimento cliente per corrispondenza  
 GIULIA GIBELLINI  
 CORSO ROMA 71 41040 POLINAGO  
 +39053647000  
 servizio.tecnico@comune.polinago.mo.it

[claudia.gilli@kone.com](mailto:claudia.gilli@kone.com)

### 1.1.1 Servizi essenziali

Opzioni e servizi	
<b>La manutenzione KONE</b>	
Manutenzione KONE	●
<b>Visite di manutenzione concordate con il Cliente</b>	
2 visite	●
<b>Centro servizi assistenza Clienti KONE</b>	
Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7	●
<b>Comunicazione bidirezionale</b>	
Comunicazione bidirezionale tramite SIM card (traffico voce e dati)	●

## 1.1.2 Servizi relativi a riparazioni e chiamate

### Opzioni e servizi



#### Manodopera per chiamate nel normale orario di lavoro

Inclusa per tutte le chiamate	●
-------------------------------	---

#### Reperibilità

Non incluso	●
-------------	---

## 1.1.3 Servizi relativi alle prestazioni

### Opzioni e servizi



#### Tempo di arrivo del tecnico per chiamate di pronto intervento

entro 4 ore lavorative.	●
-------------------------	---

#### Intervento per passeggero bloccato in cabina (solo per impianti elevatori)

Incluso 8-17	●
--------------	---

#### Tempo di intervento per passeggero bloccato in cabina

Entro 1 ora	●
-------------	---

## 1.1.4 Servizi a valore aggiunto & Servizi Digitali

### Opzioni e servizi



#### Manutenzione predittiva KONE 24/7 Connected Services™

KONE 24/7 Connected Services™	●
-------------------------------	---

#### Remote service interventions

Non inclusi	●
-------------	---

## 2 Servizi informativi

### Servizio

### Opzione scelta

### Inclusi

KONE Online & KONE Mobile	Incluso	●
---------------------------	---------	---

## 3 Descrizione dettagliata Servizi Inclusi

### 3.1 Descrizione dettagliata Servizi essenziali

#### La manutenzione KONE

KONE possiede metodi di manutenzione preventiva avanzati, innovativi ed esclusivi che garantiscono la sicurezza di utenti ed operatori, la prevenzione dei guasti, il mantenimento delle prestazioni nel tempo e la massima durata dei singoli componenti.

KONE programma le operazioni di controllo e manutenzione preventiva, e la loro frequenza per ogni impianto, sulla base di caratteristiche tecniche, destinazione d'uso, ambiente, contesto e intensità di utilizzo.

KONE assicura il controllo dell'esecuzione delle visite di manutenzione, evidenziando le non conformità e registrandole in un sistema informativo,

garantendo il rispetto delle normative di legge vigenti alla sottoscrizione del Contratto.

In particolare per ascensori e montacarichi:

- La verifica degli organi di sicurezza dell'impianto e l'annotazione dei risultati sul libretto di cui all'art. 16 del D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162 e s.m.i.;
- La pianificazione e la gestione delle scadenze delle visite periodiche da parte degli organismi di certificazione notificati incaricati dal Cliente (D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162, e s.m.i. art. 13).

“Sicurezza, assistenza e comunicazione”

#### Addestramento

KONE, a richiesta e dietro pagamento di un corrispettivo se non inclusa come opzione, instruirà un rappresentante nominato dal Cliente in conformità al D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162 e s.m.i. sul corretto uso dell'ascensore e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

#### Sicurezza e funzionalità

I costi relativi alla sicurezza sul lavoro del presente Contratto, con particolare riferimento a quelli connessi all'esecuzione del Contratto stesso, sono pari al 2,5% del canone di manutenzione.

KONE garantisce la disponibilità ad eseguire ogni riparazione, sostituzione e fornitura di servizi. KONE comunicherà al Cliente le riparazioni e le nuove forniture che dovessero rendersi necessarie per il corretto funzionamento dell'impianto e per la sua conformità alle norme di sicurezza e di prevenzione degli infortuni. Proporrà inoltre interventi per il miglioramento di prestazioni, comfort, risparmio energetico ed estetica dell'impianto. Per i lavori non inclusi nelle prestazioni del Contratto e quindi a carico del Cliente, KONE sottoporrà preventivo di spesa per iscritto, fatto salvo quanto riportato al punto 3.2 “Interventi di ripristino”. Nel caso di porte ed accessi per edifici, KONE verifica periodicamente lo stato di sicurezza del vostro impianto attraverso l'analisi dettagliata dei componenti dando evidenza di interventi di sicurezza, adeguamento normativo o ammodernamento da eseguire.

#### Assistenza Tecnico - Normativa

KONE comunicherà al Cliente le principali novità normative che saranno pubblicate dopo la data di sottoscrizione del presente Contratto.

#### Comunicazione

Il tecnico KONE informerà/relazionerà il Cliente o un suo rappresentante nell'edificio ogni volta che interverrà sull'impianto. Per guasti non ripristinabili con il pronto intervento, KONE comunicherà la data prevista di rimessa in esercizio.

#### Visite di manutenzione concordate con il Cliente

- 2 visite

#### Centro servizi assistenza Clienti KONE

##### Centro servizi assistenza Clienti KONE

- Assistenza Tecnica:  
Nel presente contratto è compreso l'utilizzo del centro servizi assistenza Clienti KONE, che risponde al numero verde 800-242477 attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, per le richieste di pronto intervento. Per ragioni di sicurezza le chiamate in arrivo al centro servizi assistenza Clienti KONE sono registrate e conservate il tempo strettamente necessario a ricostruire le conversazioni intercorse qualora ciò si rendesse necessario (es. cattiva qualità della comunicazione, impossibilità delle persone intrappolate in cabina di richiamare, ecc.).  
Assistenza commerciale:  
Il Servizio Clienti KONE è disponibile per comunicazioni commerciali e amministrative, nel normale orario di lavoro al numero verde 800-233566, e all'indirizzo [www.kone.it](http://www.kone.it). All'interno del presente Contratto sono riportati i riferimenti del responsabile vendite di zona.

#### Comunicazione bidirezionale

- “Servizio KRMS (KONE Remote Monitoring Services) o comunicazione bidirezionale a linea mobile (SIM card traffico voce e dati) fornita da KONE”  
  
Il servizio collega telefonicamente la cabina dell'ascensore con il centro servizi assistenza Clienti KONE 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno per consentire la comunicazione con le persone intrappolate in cabina e l'attivazione del pronto intervento KONE. L'efficienza del dispositivo è monitorata, in conformità alla norma UNI EN 81-28, dal centro servizi assistenza Clienti KONE. La SIM card nonché i costi relativi al traffico telefonico sono a carico KONE. Rimane responsabilità del Cliente mettere fuori servizio l'ascensore, in conformità al punto 4.3.2.6 della norma UNI EN 13015, qualora, per qualsiasi motivo, il dispositivo di comunicazione non sia funzionante e di comunicarlo al centro servizi assistenza Clienti KONE. KONE fornirà un quantitativo adeguato di SIM card (in base al numero degli impianti, alle loro caratteristiche e alla loro ubicazione) al fine di garantire il collegamento telefonico fra la cabina e il centro servizi assistenza Clienti KONE. Per usufruire di questo servizio è indispensabile che l'impianto sia dotato di dispositivo di comunicazione bidirezionale GSM e che vi sia adeguata intensità di campo. La SIM Card è concessa in uso per tutta la durata del presente contratto.

### 3.2 Descrizione dettagliata Servizi relativi a riparazioni e chiamate

Manodopera per chiamate nel normale orario di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'opzione include la manodopera prestata durante le chiamate di pronto intervento pervenute nel normale orario di lavoro così come indicato al successivo punto 14. Gli interventi espressamente richiesti ed effettuati al di fuori del normale orario di lavoro sono a carico del Cliente (sia in termini di prestazioni di manodopera sia delle relative parti di ricambio), se non diversamente indicato al punto 2.3 e sono soggetti a disponibilità del materiale. Non è inclusa la manodopera prestata per interventi richiesti dagli organismi di certificazione notificati, fatto salvo il caso in cui l'intervento richieda le parti di ricambio eventualmente selezionate dal Cliente al punto 2.2.</li> </ul>
--	--

### 3.3 Descrizione dettagliata Servizi relativi alle prestazioni

Tempo di arrivo del tecnico per chiamate di pronto intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>entro 4 ore lavorative.</li> </ul>
Intervento per passeggero bloccato in cabina (solo per impianti elevatori)	<p>Intervento per passeggero bloccato in cabina (solo per impianti elevatori)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8-17: Il servizio include tutti gli interventi effettuati in caso di passeggero bloccato in cabina nel normale orario di lavoro (vedi punto 14). Detti interventi si considerano ulteriori rispetto a quelli indicati al punto 2.2 qualora sia stato indicato un numero predefinito di chiamate per pronto intervento incluse.</li> </ul>
Tempo di intervento per passeggero bloccato in cabina	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro 1 ora.</li> </ul>

### 3.4 Descrizione dettagliata Servizi a Valore Aggiunto & Servizi Digitali

Manutenzione predittiva KONE 24/7 Connected Services™	<p>Manutenzione predittiva KONE 24/7 Connected Services™</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Attraverso l'utilizzo dei KONE 24/7 Connected Services, KONE non solo raccoglie informazioni e osservazioni sui problemi urgenti che si verificano sull'impianto, ma anche sui segnali premonitori che potrebbero dar luogo a complicazioni ulteriori e che possono essere prevenuti con questi servizi aggiuntivi. Quando sono rilevati i primi segnali di un malfunzionamento, viene inserito nell'elenco attività del tecnico KONE un controllo ulteriore da effettuare durante la successiva visita di manutenzione ordinaria. Il tecnico KONE, sfruttando le informazioni ottenute dall'analisi dei dati emessi dall'impianto, ha completa visibilità sullo stato di salute dello stesso, comprese quelle aree controllate meno frequentemente e quelle difficilmente raggiungibili durante una visita di manutenzione ordinaria. Nel caso sia identificato un problema urgente, viene inoltrata in automatico ai tecnici KONE una richiesta di intervento, da eseguirsi durante gli orari e nelle tempistiche previste dal Contratto. Nel caso di segnalazione di impianto fermo, il Cliente autorizza sin d'ora l'invio del tecnico, anche in orario di reperibilità, per la verifica della sicurezza e la possibile conseguente riattivazione dell'impianto. Inoltre, viene fornita al tecnico KONE una descrizione dettagliata della problematica, con indicazione della ipotetica causa. Con l'attivazione dei KONE 24/7 Connected Services, il Cliente può altresì accedere al portale KONE Online e KONE Mobile. Accedendo al Portale KONE Online e KONE Mobile, il Cliente può verificare, nella più totale trasparenza e in qualsiasi momento, le condizioni degli impianti oggetto dei KONE 24/7 Connected Services. Sul Portale il Cliente trova una sintesi delle osservazioni derivanti dal controllo dei dati in remoto, le informazioni in merito all'utilizzo degli impianti, nonché il report di tutte le attività eseguite su di essi.</li> </ul> <p>Interventi, riparazioni o manutenzione richiesti attraverso i KONE 24/7 Connected Services sono eseguiti in conformità ai termini e alle condizioni indicati nel Contratto.</p>
---	---

A garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi per danni direttamente imputabili all'esecuzione delle manutenzioni, KONE è assicurata presso una primaria Compagnia di Assicurazione con massimale unico di Euro 13.000.000 (tredicimilioni/00). Detta assicurazione si estende anche al Cliente a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi imputabili allo stesso in qualità di proprietario o gestore degli impianti. Il Cliente, in caso di sinistro, dovrà comunicare l'evento dannoso a KONE entro il termine prestabilito di ore 36 (trentasei) dal momento del suo verificarsi, a mezzo lettera raccomandata A.R.. Il Cliente è tenuto a corredare la denuncia con la documentazione, anche di carattere medico, non appena disponibile. L'assicurazione responsabilità civile verso terzi di KONE non risarcisce i danni derivanti dagli eventi e dalle casuali previste al successivo punto 9.

### 3.5 Descrizione dettagliata Servizi informativi

KONE Online & KONE Mobile	KONE Online & KONE Mobile
---------------------------	---------------------------

KONE S.p.A Via Figino, 41 20016 Pero (MI) Italia	Tel. 800-233566 Fax 02 33923.654 <a href="mailto:italy@kone.com">italy@kone.com</a> <a href="http://www.kone.it">www.kone.it</a>	Società Certificata ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018	Capitale Sociale € 15.836.364 Rea Milano 1594415 Reg.Impr. Mi – C.F. 05069070158 P.IVA 12899760156	5(11)
---	---	--	---	-------

- Il servizio consente al Cliente di verificare su piattaforma web e applicazione per Smartphone in tempo reale la disponibilità degli impianti, le richieste di assistenza aperte, la cronologia delle visite di manutenzione, i fermo impianto, le relative causali, i tempi di pronto intervento e di ripristino e le condizioni contrattuali in essere.

### 3. Esclusioni, interventi di ripristino e servizi non compresi nel canone di manutenzione

#### 3.1 Esclusioni

Sono a carico del Cliente tutte le parti di ricambio e le prestazioni non espressamente assunte da KONE con il presente Contratto.

#### 3.2 Interventi di ripristino

KONE si obbliga a fornire al Cliente, qualora siano richiesti interventi di ripristino o riparazione, ammodernamento, sostituzione non compresi nel presente Contratto, un preventivo scritto nel quale verranno specificati i costi di realizzazione degli interventi. KONE si intende autorizzata, in ogni caso, ad effettuare interventi di sostituzione o servizi di fornitura, aventi l'unico scopo di salvaguardare la sicurezza degli utenti ed il corretto funzionamento dell'impianto, senza la preventiva autorizzazione del Cliente, sino ad un importo massimo di Euro 400,00 (quattrocento/00) per impianti elevatori, scale mobili e tappeti mobili e di Euro 200,00 (duecento/00) per porte ed accessi per edifici. Successivamente KONE esplicherà nella fattura le ragioni dell'urgenza dell'intervento. Il Cliente avrà 30 giorni di tempo per chiedere chiarimenti in merito e comunicare, a mezzo raccomandata A.R., un'eventuale motivata contestazione della fattura.

#### 3.3 Servizi Aggiuntivi scelti dal Cliente e non compresi nel canone di manutenzione

I servizi aggiuntivi, scelti dal Cliente ed eventualmente riportati di seguito, non sono compresi nel canone di manutenzione, quindi saranno fatturati separatamente.

#### 3.4 KONE 24/7 Connected Services™ - Una Tantum Attivazione ed Installazione dispositivo di monitoraggio

KONE 24/7 Connected Services™	<p>Nel caso di un ascensore con quadro di manovra dotato di connettività integrata (es. KONE MONOSPACE DX), l'hardware e il software sono già presenti sull'impianto e non è previsto alcun contributo di installazione e attivazione del servizio di manutenzione predittiva.</p> <p>Nel caso in cui l'impianto ne fosse sprovvisto, il costo di attivazione dei Servizi KONE 24/7 Connected Services™ e installazione del dispositivo di monitoraggio è di 200,00 € [Duecento/00 Euro] oltre IVA (una tantum) per ogni singolo impianto elevatore e di 310,00 € [Trecentodieci/00 Euro] oltre IVA (una tantum) per ogni singolo impianto scala/tappeto mobile. In caso di durata contrattuale dei Servizi KONE 24/7 Connected Services™ superiore a 36 mesi dall'attivazione, tale costo è da intendersi incluso nel canone e non sarà fatturato da KONE. In caso di durata contrattuale dei servizi KONE 24/7 Connected Services™ inferiore a 36 mesi dall'attivazione, tale costo sarà, per qualsivoglia motivo, addebitato al Cliente con specifica fattura che verrà emessa in un'unica soluzione.</p>
-------------------------------	--

#### Lista impianti del Contratto

Nome Gruppo	N° Impianto	Numero di Fabbricazione	Dettaglio ubicazione	Dati tecnici	Canone Annuo (€)
VIA SORBELLI 2 41040 POLINAGO					
NON DX EQUIPMENTS	10250700	10250700	VIA SORBELLI 2 41040 POLINAGO - POLO SCOLASTICO	Velocità: 1 m/s Portata: 630 kg Fermate: 3	939,00

### 4. Condizioni contrattuali

KONE S.p.A Via Figino, 41 20016 Pero (MI) Italia	Tel. 800-233566 Fax 02 33923.654 <a href="mailto:italy@kone.com">italy@kone.com</a> <a href="http://www.kone.it">www.kone.it</a>	Società Certificata ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018	Capitale Sociale € 15.836.364 Rea Milano 1594415 Reg.Impr. Mi – C.F. 05069070158 P.IVA 12899760156	6(11)
---	---	--	---	-------

Data inizio contratto	01.01.2026
Data inizio fatturazione	01.01.2026
Durata	3 anni
Tipo Fatturazione	Annuale anticipata
Modalità di pagamento	Rim. dir./Bonifico 60 gg d.f.
Aliquota IVA	0,00 %
Totale canone annuale manutenzione predittiva IVA esclusa	939,00 €

Se la modalità di pagamento prescelta dal cliente è SEPA Direct Debit, l'importo annuale della sola manutenzione si intende già scontato del 10%. Qualora l'addebito diretto in conto corrente non dovesse essere rispettato dal Cliente, questo sconto cesserà di essere applicato.

CODICE DESTINATARIO o indirizzo di Posta Elettronica Certificata registrata per la fatturazione elettronica.

--	--	--	--	--	--	--	--

Indicare se Codice Destinatario o PEC sopra riportati sono riferiti al condominio:

Sì  No

Indirizzo email per la spedizione di copia di cortesia della fattura (diverso da PEC):

Inoltre, registrandosi nell'area Clienti del sito [www.kone.it](http://www.kone.it), è possibile consultare e scaricare le fatture autonomamente. L'eventuale invio tramite posta ordinaria, della fattura cartacea comporterà l'ulteriore aggiunta di € 3,00 per fattura. La mancata indicazione dell'indirizzo di posta elettronica sopra, comporta l'aggiunta di € 3,00 per fattura.

## 5. Dati organismo di certificazione notificato per impianto di tipo elevatore

Ragione sociale, indirizzo, telefono organismo di certificazione notificato incaricato dal Cliente per le verifiche periodiche biennali (ai sensi dell'art. 13 D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162):

Data ultima visita:

## 6. Richiesta di applicazione dell'IVA ad aliquota ridotta

Il Sottoscritto dichiara sotto la propria esclusiva responsabilità che nell'edificio le unità immobiliari sono adibite prevalentemente ad uso abitativo e pertanto in riferimento alla manutenzione ordinaria dell'impianto elevatore presente nello stabile CHIEDE l'applicazione dell'aliquota IVA 10% come previsto dal DL n°223 del 04 Luglio 2006 e originariamente dall'articolo 7 comma 1 lettera b della legge 488 del 23 Dicembre 1999.

Il Sottoscritto si impegna a comunicare tempestivamente ogni eventuale fatto o circostanza che faccia venir meno il diritto alla sopraindicata agevolazione al fine di consentirvi di emettere fattura integrativa per differenza di aliquota secondo quanto previsto dall'articolo 26 comma 1 del DPR n°633 del 26 Ottobre 1972 e successive Modifiche.

**Barrare per accettazione**

## 7. Condizioni generali di fornitura del servizio di manutenzione

### 8 Prestazioni del cliente

8.1 Il Cliente dovrà informare la società di ogni circostanza a lui nota che determini l'impossibilità di tenere in esercizio l'impianto e che comporti, pertanto, la necessità di sospendere i servizi di manutenzione ai sensi e per gli effetti del successivo punto 15.

8.2 Ai sensi delle norme vigenti, il Cliente è il responsabile esclusivo della custodia e reperibilità del manuale d'uso e manutenzione e di ogni altra documentazione di carattere tecnico relativa all'impianto, nonché del libretto sul quale sono apposte le annotazioni di legge a seguito delle verifiche periodiche e straordinarie. In caso di assenza di quest'ultimo farà fede, ai fini del riscontro dell'effettuazione delle verifiche, la documentazione interna cartacea e/o informatica di KONE.

8.3 Il Cliente deve provvedere agli adempimenti posti dalla legge a carico del medesimo. In particolare, per gli ascensori, i montacarichi e le piattaforme in servizio privato deve essere rispettato quanto previsto dall'art. 13 del D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162 e s.m.i., in base al quale il Cliente è tenuto a sottoporre gli impianti a verifica periodica biennale, da parte di uno dei soggetti elencati all'articolo suddetto, a cui KONE presterà l'assistenza di un suo tecnico. I relativi oneri, se non diversamente previsto nel presente Contratto, sono a carico del Cliente. Per gli ascensori, i montacarichi, le piattaforme, le scale mobili e i tappeti mobili in servizio pubblico, il Cliente è tenuto a sottoporre gli impianti a verifiche periodiche, sulla base delle disposizioni legislative applicabili emesse dal Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, da parte di soggetti terzi qualificati ed autorizzati, a cui KONE presterà l'assistenza di un suo tecnico. I relativi oneri, se non diversamente previsto nel presente Contratto, sono a carico del Cliente.

8.4 Il Cliente prende atto ed accetta la facoltà di KONE di procedere all'arresto dell'impianto quando quest'ultima ne verifichi la necessità per la salvaguardia della sicurezza degli utenti e/o del proprio personale (nel caso di ascensori e montacarichi vedasi anche art.15 comma 7 D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162 e s.m.i.).

8.5 Il Cliente deve sempre consentire l'accesso agli impianti al personale KONE o a quello dalla stessa incaricata, anche ai sensi dell'art. 1656 c.c., senza necessità di alcuna preventiva specifica autorizzazione.

8.6 Sono a carico del Cliente tutte le prestazioni non espressamente assunte da KONE con il presente Contratto. I servizi e le forniture non previste nel presente Contratto verranno addebitate al Cliente sulla base dei prezzi di vendita KONE in vigore all'epoca della prestazione.

8.7 Qualora il Cliente affidasse a terzi interventi di ammodernamento e/o riparazione e/o sostituzione dell'impianto, è tenuto a comunicare tempestivamente per iscritto a KONE i dettagli tecnici dell'intervento previsto, la relativa tempistica e la documentazione inerente all'ultimazione dei lavori. KONE ha il diritto di verificare se tali interventi siano stati progettati ed effettuati a regola d'arte e non creino situazioni di pregiudizio per la sicurezza e/o affidabilità dell'impianto e si riserva, in ogni caso, di recedere dal Contratto di manutenzione dell'impianto.

8.8 Sono a carico del Cliente tutti gli oneri fiscali presenti e futuri connessi a qualunque titolo al Contratto, ivi comprese le loro eventuali maggiorazioni (quali ad esempio bolli, IVA, registrazione del Contratto, ecc.).

8.9 Fatta esclusione per ascensori con quadro di manovra dotato di connettività integrata (es. KONE MONOSPACE DX), l'attivazione dei KONE 24/7 Connected Services™ presuppone l'installazione di un dispositivo di rilevamento dati, connesso in remoto ad un sistema di Advanced Analytics selezionato da KONE. Eventuali dispositivi di monitoraggio remoto installati da KONE sull'impianto per abilitare i KONE 24/7 Connected Services™ vengono forniti da KONE al Cliente in comodato d'uso gratuito. Tali dispositivi di monitoraggio remoto, nonché il software operativo sugli stessi, sono di proprietà di KONE. Tali dispositivi di monitoraggio remoto potrebbero prevedere la presenza di un sensore di movimento per rilevare l'eventuale presenza di persone bloccate in cabina che però non si sostituiscono al dispositivo di comunicazione bidirezionale, previsto dalla norma UNI EN 81-28. Il Cliente dovrà utilizzare i dispositivi di controllo remoto solo come parte dell'impianto e si impegna a non decodificare o cercare di ottenere altrimenti il codice sorgente dei software utilizzati sui dispositivi di controllo remoto. In caso di risoluzione, recesso o scadenza dei KONE 24/7 Connected Services™, il Cliente consente a KONE, sin da ora, di accedere all'impianto per rimuovere i dispositivi di monitoraggio remoto di proprietà di KONE stessa, a spese di quest'ultima. Tale diritto sopravvivrà alla scadenza, recesso o risoluzione del Contratto. Qualora il Cliente impedisca a KONE di rimuovere i propri dispositivi di monitoraggio remoto entro 30 giorni dalla richiesta, il Cliente dovrà corrispondere a KONE una penale di importo forfettario pari a Euro 50,00 (Cinquanta/00 Euro) al mese o frazione di mese fino a quando non sarà effettivamente consentito a KONE di rimuovere i dispositivi di monitoraggio fino ad un tetto massimo di Euro 200,00 (Duecento/00 Euro).

8.10 KONE può raccogliere, esportare e utilizzare i dati generati sull'uso e il funzionamento degli impianti per sviluppare servizi, prodotti e soluzioni, condurre analisi, fornire manutenzione e altri servizi, nonché per ogni altro scopo legittimo. A tal fine, KONE potrà condividere tali dati anche con soggetti terzi. I dati generati dai KONE 24/7 Connected Services™ sono dati tecnici relativi all'impianto e ai suoi componenti e pertanto non costituiscono di norma dati personali del Cliente e non sono soggetti alle leggi sulla privacy. Laddove si verificano circostanze particolari per cui tali dati tecnici, o il trattamento degli stessi, possano essere considerati dati personali, il Cliente è tenuto a informare KONE dell'esistenza di tali circostanze particolari e fornire a KONE il consenso del/i relativo/i soggetto/i. In tali casi il trattamento dei dati personali sarà effettuato da KONE in conformità alle leggi applicabili in materia di privacy.

8.11 Qualora il Cliente utilizzi KONE Online, KONE Mobile, KONE E-Link, o altri strumenti di comunicazione digitale, le interfacce di programmazione delle applicazioni KONE, le integrazioni dirette del sistema tra il Cliente e KONE e/o qualsiasi altra forma di reporting su misura di KONE (insieme, i "Strumenti informativi"), KONE fornisce al Cliente l'accesso a tali Strumenti esclusivamente ai soli scopi informativi sullo stato e le prestazioni dell'impianto, l'utilizzo dei servizi KONE e la realizzazione di richieste di intervento relative all'impianto. Sebbene KONE compia tutti gli sforzi ragionevoli per garantire che le informazioni presenti negli Strumenti informativi siano corrette, tutte le informazioni fornite sono solo indicative. KONE non garantisce che le prestazioni dei suoi Strumenti informativi siano ininterrotte o prive di errori. KONE può in qualsiasi momento sviluppare o apportare ulteriori modifiche agli Strumenti informativi.

## 9 Forza Maggiore e responsabilità di KONE

La responsabilità di KONE è esclusa per eventi al di fuori del controllo di KONE stessa, quali, a titolo esemplificativo, cause di forza maggiore, calamità, provvedimenti di pubbliche autorità, fatti di terzi compresi atti vandalici e uso improprio, infiltrazioni di acqua, condizioni ambientali dove si trova l'impianto ivi comprese quelle del vano, le cui oscillazioni di temperatura dovranno essere comprese tra + 5° e + 40° C, anomalie/interruzioni della corrente elettrica erogata, anomalie/interruzioni del servizio telefonico, scioperi, anche aziendali, pandemie ed epidemie, ecc. KONE non sarà responsabile per eventuali irregolarità dei KONE 24/7 Connected Services™ dovute a mancanza di copertura di rete presso il sito dell'impianto, alla manomissione dei dispositivi di monitoraggio remoto o ad altre ragioni che esulino dal ragionevole controllo di KONE. KONE non garantisce la continuità dei servizi o l'assenza di errori nei servizi. In nessun caso l'esistenza dei KONE 24/7 Connected Services™ implicherà, o potrà essere interpretata come, assunzione da parte di KONE di obblighi aggiuntivi o diversi rispetto a quelli da essa assunti ai

sensi del presente Contratto, ciò con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla sicurezza dell'impianto. KONE si impegna a tenere il Cliente indenne dai danni che i KONE 24/7 Connected Services™ possano arrecare allo stesso o a terzi, nei limiti e fino alla concorrenza di un'annualità del canone riferita all'impianto specifico, fatti salvi (i) i casi di dolo o colpa grave di KONE, per i quali non si applicherà alcuna limitazione di responsabilità e (ii) le restrizioni contemplate dalla normativa applicabile con riferimento ai Clienti consumatori, che prevedono l'esclusione della limitazione della responsabilità.

#### **10 Condizioni di pagamento**

Tutti i pagamenti dovranno essere eseguiti dal Cliente al domicilio di KONE esclusivamente secondo le modalità ed i termini previsti nel presente Contratto. In caso di ritardato pagamento alle scadenze pattuite, sugli importi non versati, senza necessità di alcuna preventiva messa in mora, decorreranno a carico del Cliente gli interessi di mora in misura pari al EURIBOR a sei mesi vigente dal momento della scadenza all'effettivo saldo, maggiorato di 2 punti. Nell'ipotesi in cui il Cliente si renda inadempiente al puntuale integrale pagamento dei corrispettivi previsti nel Contratto per oltre 60 giorni, KONE avrà facoltà di sospendere tutti i servizi del Contratto, ivi comprese le garanzie assicurative previste dal contratto. Inoltre, qualora il ritardo nei pagamenti ecceda 180 giorni, KONE avrà la facoltà di risolvere il Contratto per fatto e colpa del Cliente a mezzo raccomandata A. R. o PEC; in tale caso il Cliente sarà tenuto, oltre al pagamento dei corrispettivi maturati alla data della risoluzione ed agli interessi di mora sugli stessi, al pagamento della penale prevista al punto 13.1.

#### **11 Revisione prezzo**

Per tutta la durata del Contratto e dei successivi rinnovi, i canoni saranno adeguati nel corso dell'anno sulla base delle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività, impegnandosi a non superare di oltre 3 punti percentuali il suddetto indice. Ogni aumento verrà comunicato per iscritto al Cliente per mezzo della prima fattura utile. Il Cliente avrà diritto di recedere dal presente Contratto, con lettera raccomandata A. R. o PEC da inviarsi entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di KONE, qualora l'aumento, nell'arco di un anno solare, superi il valore sopra indicato.

#### **12 Rinnovo del Contratto e disdetta**

Nel caso in cui al punto 2.2 sia stato selezionato il pacchetto ricambi "First Class", per i Contratti di durata compresa tra 1 e 5 anni, il Contratto si rinnova tacitamente, salvo disdetta, per periodi successivi pari alla durata originaria del Contratto. Per i Contratti di durata superiore a 5 anni, il Contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di 5 anni. È fatta salva la facoltà del Cliente di dare disdetta al Contratto, con un preavviso di 45 giorni prima della data di scadenza del Contratto nel caso il Cliente sia un consumatore e con un preavviso di 60 giorni prima della scadenza in tutti gli altri casi. KONE ha anch'essa facoltà di disdetta del Contratto a partire dalla seconda scadenza dello stesso successiva alla sua sottoscrizione, con un preavviso di 60 giorni. La disdetta dovrà essere comunicata a mezzo lettera raccomandata A.R. o PEC. In tutti gli altri casi, per i Contratti di durata compresa tra 1 e 3 anni, il Contratto si rinnova tacitamente, salvo disdetta, per periodi successivi pari alla durata originaria del Contratto. Per i Contratti di durata superiore a 3 anni, il Contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di 3 anni. È fatta salva la facoltà del Cliente di dare disdetta al Contratto, con un preavviso di 45 giorni prima della data di scadenza del Contratto nel caso il Cliente sia un consumatore e con un preavviso di 60 giorni prima della scadenza in tutti gli altri casi. KONE ha anch'essa facoltà di disdetta del Contratto a partire dalla seconda scadenza dello stesso successiva alla sua sottoscrizione, con un preavviso di 60 giorni. La disdetta dovrà essere comunicata a mezzo lettera raccomandata A.R. o PEC.

#### **13 Risoluzione del Contratto per colpa del Cliente**

13.1 In caso di risoluzione del presente Contratto per inadempimento del Cliente, KONE avrà diritto ad una penale pecuniaria pari al 45% dell'ammontare di tutti i canoni residui fino alla scadenza del Contratto nel caso in cui i Contratti abbiano una durata residua fino a 36 mesi. Nel caso in cui il Contratto abbia una durata residua superiore a 36 mesi, la penale sarà pari al 45% dell'ammontare dei canoni fino alla 36° mensilità, oltre al 30% dell'ammontare dei canoni residui dovuti per le mensilità successive alla 36° e fino alla 60°. Nel caso in cui i Contratti abbiano una durata superiore a 60 mesi non sarà dovuta alcuna penale per le mensilità residue dalla 60° mensilità fino alla scadenza del Contratto.

13.2 In caso di recesso anticipato del Cliente, KONE avrà diritto ad un'indennità che sarà quantificata secondo le stesse modalità ed importi di cui al punto 13.1 che precede.

13.3 Costituiscono cause di risoluzione di diritto del Contratto per inadempimento del Cliente:

13.4 Mancato riscontro alla segnalazione della società KONE della necessità di lavori o interventi previsti per legge o necessari per la sicurezza degli impianti;

13.5 Affidamento a terzi di lavori o interventi oggetto del Contratto di manutenzione.

#### **14 Orario di lavoro**

14.1 Salvo diversa pattuizione scritta, tutte le prestazioni di cui al presente Contratto saranno eseguite in giornate feriali, durante il normale orario di lavoro (lunedì - venerdì 8:00 - 17:00).

14.2 Ove applicabile in considerazione dei Servizi oggetto del presente Contratto e ove consentito dalle applicabili previsioni di legge, KONE potrà eseguire alcuni servizi da remoto, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il comando delle apparecchiature da remoto. Se non diversamente concordato con il Cliente, tali interventi da remoto potranno essere eseguiti anche al di fuori del normale orario di lavoro.

#### **15 Sospensione del servizio, fermi e malfunzionamenti**

15.1 KONE potrà sospendere i servizi di manutenzione in ogni caso in cui l'impianto non possa essere tenuto in funzione per fatto non imputabile alla stessa (ordini Autorità di controllo o disposizioni normative). In tali casi il canone di manutenzione sarà dovuto integralmente dal Cliente ove la sospensione dei servizi non superi 90 giorni, mentre il canone non dovrà essere corrisposto per tutta la durata ulteriore della sospensione, laddove la stessa si protragga per oltre 90 giorni.

15.2 La sospensione del servizio comunque non potrà essere superiore a 180 giorni per consentire al Cliente di promuovere le iniziative indispensabili ai fini della messa a norma ed al ripristino della funzionalità dell'impianto con la facoltà di KONE, decorso detto termine, di dichiarare il Contratto risolto di diritto e il conseguente diritto di KONE di richiedere il pagamento della penale prevista al punto 13.1.

15.3 Diversamente da quanto sopra previsto, ove l'impianto non possa essere tenuto in funzione per un periodo superiore a

giorni 30 e si renda necessario il fermo dello stesso per fatto riconducibile a KONE (ad esempio: approvvigionamento di ricambi), non sarà dovuto dal Cliente il canone di manutenzione per tutta la durata della sospensione.

15.4 Fatte salve le norme inderogabili di legge nonché, per i Clienti giuridicamente qualificabili "consumatori", la disciplina del Codice del Consumo e successive modifiche ed integrazioni, KONE non è responsabile dei danni causati dal fermo o dal malfunzionamento degli impianti né, in caso di inadempimento, per il mancato utile e/o i mancati ricavi del Cliente. In ogni caso la responsabilità di KONE è limitata ad un importo corrispondente ad una annualità del canone in essere al momento del verificarsi dell'inadempimento o dell'evento riferito all'impianto specifico, salvo i casi di dolo o colpa grave, dove dette limitazioni non si applicano.

## 16 Conformità alle leggi

16.1 Il Cliente conferma che né lo stesso, né alcun amministratore, funzionario, rappresentante, beneficiario del Cliente, né alcuna terza parte che finanzia il Contratto, è soggetto a restrizioni commerciali nazionali o internazionali, sanzioni commerciali, embarghi o altre misure restrittive, comprese, senza limitazioni, quelle imposte dalle Nazioni Unite, dall'Unione Europea e/o dagli Stati Uniti ("Sanzioni Commerciali Internazionali"). Nel caso in cui il Cliente o uno qualsiasi dei suoi titolari, amministratori, funzionari, rappresentanti, beneficiari o qualsiasi terza parte che finanzia il Contratto, sia soggetto a sanzioni commerciali internazionali, il Cliente dovrà immediatamente informare KONE.

16.2 Il Cliente inoltre conferma che:

(i) non agisce come intermediario per, o per conto di, terze parti, siano esse persone fisiche o giuridiche, soggette a Sanzioni Commerciali Internazionali,

(ii) non venderà o fornirà prodotti, incluse parti di ricambio o componenti, acquistati da KONE (a) a parti soggette a Sanzioni Commerciali Internazionali, o (b) a Corea del Nord, Cuba, Siria, Iran, Russia, Bielorussia, Crimea, Venezuela o territori occupati dell'Ucraina, o per l'uso in questi paesi/territori, e

(iii) non agirà in altro modo da eludere le Sanzioni Commerciali Internazionali applicabili.

KONE non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni, costi o spese che il Cliente o qualsiasi altra parte possa incorrere a causa dell'impossibilità per KONE di consegnare i prodotti a causa di eventuali Sanzioni Commerciali Internazionali.

16.3 Nell'adempimento dei rispettivi obblighi previsti dal presente Contratto, ciascuna Parte dovrà rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili in materia di contabilità, riciclaggio di denaro, finanziamento del terrorismo, corruzione e tassazione. Ciascuna Parte accetta inoltre che né essa né alcuno dei suoi dipendenti, agenti o rappresentanti offrirà, prometterà, darà, chiederà, accetterà di ricevere o accetterà alcuna tangente, mazzetta o altro pagamento o beneficio illecito, direttamente o indirettamente, a o da qualsiasi persona o entità, inclusi funzionari pubblici, al fine di ottenere o mantenere un'attività, un vantaggio o un favore in relazione al Contratto o a qualsiasi altra attività."

16.4 Se il Cliente, direttamente o attraverso i suoi titolari, beneficiari, rappresentanti, o qualsiasi terza parte che finanzia il Contratto, diventa soggetto a Sanzioni Commerciali Internazionali, o il Cliente viola o non si attiene in altro modo a questa clausola, ciò sarà considerato un inadempimento sostanziale che darà diritto a KONE di risolvere il presente Contratto con effetto immediato e senza alcuna responsabilità per danni e di essere sollevata da qualsiasi ulteriore obbligo contrattuale nei confronti del Cliente.

16.5 Il Cliente dovrà manlevare e tenere indenne KONE e le sue società affiliate da tutte le azioni legali, i procedimenti e le indagini e da eventuali costi, perdite o danni sostenuti a causa della sua non conformità a questa clausola.

16.6 KONE ha a disposizione un canale di segnalazione (<https://www.kone.com/en/sustainability/ethics-and-compliance/kone-compliance-line/>) che consente di segnalare i problemi di conformità.

16.7 Il riferimento a norme particolari contenuto nel Contratto deve intendersi automaticamente sostituito dalla norma che nel tempo integri o sostituisca quella richiamata.

## 17 Elezione di domicilio-modifiche e comunicazioni

Il Cliente elegge domicilio presso l'indirizzo dallo stesso liberamente indicato nel frontespizio del Contratto. In caso di cambiamento di proprietà dello stabile o della relativa amministrazione, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata A. R. indirizzata alla sede legale di KONE o PEC. In difetto di tale comunicazione si intenderà pienamente valido ed efficace il domicilio eletto dal Cliente nel Contratto. La sede legale di KONE è attualmente in Via Figino 41 - 20016 Pero (MI). Ogni variazione della stessa sarà tempestivamente comunicata per iscritto al Cliente.

## 18 Recesso del Consumatore

Nel caso il Cliente sia un Consumatore ai sensi della normativa applicabile, il medesimo avrà il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza alcun costo, dandone comunicazione entro 14 giorni dalla conclusione del Contratto stesso (cd "diritto di ripensamento"). La comunicazione di recesso dovrà essere trasmessa a KONE S.p.A. Via Figino 41 - 20016 Pero (MI) tramite raccomandata AR, oppure al seguente indirizzo PEC [konespa@legalmail.it](mailto:konespa@legalmail.it). Il Cliente potrà utilizzare il modulo di recesso scaricabile sul sito [www.kone.it](http://www.kone.it). KONE darà tempestiva conferma di aver ricevuto la comunicazione di recesso.

## 19 Foro competente

Per ogni controversia è esclusivamente competente il Foro di Milano, salvo per i Clienti consumatori, ai quali è applicata la relativa disciplina, che prevede quale Foro esclusivo quello di residenza o del domicilio elettivo del consumatore stesso.

## 20 INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO EUROPEO 679/2016

KONE, in adempimento al Regolamento Europeo 679/2016, rende nota la presente informativa ai propri Clienti e Utenti. Il trattamento dei dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli Interessati.

KONE tratterà i dati personali forniti dal Cliente durante le trattative contrattuali o nel corso dell'esecuzione del contratto (a) ai fini dell'adempimento del contratto stesso e delle attività precontrattuali (b) per adempiere ad obblighi di legge (c) per inviare adeguate comunicazioni sui prodotti, servizi ed iniziative aziendali di KONE o di altre società appartenenti al gruppo imprenditoriale, a mezzo e-mail, telefono oppure posta ordinaria e (d) per verificarne il grado di soddisfazione del Cliente (base

giuridica: legittimo interesse del Titolare).

Occasionalmente e in specifici casi, KONE potrebbe trovarsi a trattare anche dati appartenenti a categorie particolari (art. 9 e 10 del Regolamento Europeo) e, segnatamente, dati riguardanti lo stato di salute dei Clienti, quando ciò sia necessario al fine di applicare aliquote IVA agevolate o per dare corso a pratiche assicurative connesse ai servizi resi da KONE stessa.

Il trattamento potrà consistere, per esempio, nella raccolta, elaborazione, registrazione, raffronto, comunicazione, archiviazione dei dati personali del Cliente, sia manualmente sia mediante strumenti informatici e/o automatizzati.

I dati personali potranno essere comunicati da KONE alle seguenti categorie di soggetti, per le finalità sopra indicate: (i) altre società controllanti e controllate del gruppo imprenditoriale; (ii) terzi soggetti incaricati dell'esecuzione di attività connesse e strumentali alla fornitura di prodotti e/o all'erogazione di servizi con i quali KONE abbia stipulato accordi commerciali; (iii) a soggetti terzi per l'esecuzione degli obblighi previsti dalla legge o dal contratto (es. Enti pubblici, Autorità di controllo, Istituti bancari, finanziarie, etc.). I dati non verranno diffusi e potranno essere trasferiti all'estero (all'interno della UE ed in paesi fuori UE autorizzati dalla Commissione europea) ad altre società del gruppo imprenditoriale, in conformità agli articoli 44-47 del Regolamento Europeo.

Il Cliente può esercitare i diritti previsti dal Regolamento Europeo (artt. 15-22), tra cui quello di ottenere dal Titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile, degli estremi identificativi del Titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati, di ottenerne l'aggiornamento o la rettificazione e la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge nonché di opporsi al trattamento per motivi legittimi.

Il Titolare del trattamento è KONE S.p.A. contattabile ai recapiti indicati nel presente contratto, e Contitolare è il gruppo imprenditoriale di appartenenza

Timbro Cliente

Timbro KONE

Nome Cognome firmatario \_\_\_\_\_

Firma Cliente \_\_\_\_\_

Firma KONE \_\_\_\_\_

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, il Cliente dichiara di approvare espressamente le seguenti clausole: 3.2. Interventi di ripristino; 3.4 KONE 24/7 Connected Services™ - Una tantum attivazione e installazione dispositivo di monitoraggio; punto 8 Prestazioni del cliente; punto 9 Forza Maggiore e Responsabilità di KONE; punto 11 Revisione prezzo; punto 12 Rinnovo del Contratto e disdetta punto 13 Risoluzione del Contratto per colpa del Cliente; punto 15 Sospensione del servizio, fermi e malfunzionamenti; punto 16 Conformità alle leggi; punto 18 Recesso del Consumatore; punto 19 Foro competente per i Clienti non aventi la qualifica di "consumatori".

Timbro Cliente

Timbro KONE

Nome Cognome firmatario \_\_\_\_\_

Firma Cliente \_\_\_\_\_

Firma KONE \_\_\_\_\_

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

Ad uso esclusivo di KONE	
Codice Cliente KONE	Codice contratto KONE