

TECNO-GAZ S.p.A.

Strada Cavalli, 4 — 43038 Sala Baganza (PR)

P.IVA 00570950345

**CONDIZIONI STANDARD
DI INTERVENTO TECNICO REMOTO**

Standard Conditions of Remote Technical Service

Versione 1.0

Data di pubblicazione: 22/09/2026

Premessa

Le presenti Condizioni Standard (di seguito le “Condizioni”) disciplinano i rapporti tra Tecno-Gaz S.p.A. (di seguito “Tecno-Gaz”) e il soggetto che richiede una prestazione di assistenza tecnica da remoto (di seguito il “Cliente”) avente ad oggetto i dispositivi medici prodotti e commercializzati da Tecno-Gaz e installati presso la sede del Cliente.

Le presenti Condizioni si applicano anche nei casi in cui il dispositivo sia stato acquistato dal Cliente per il tramite di un rivenditore o distributore autorizzato di Tecno-Gaz e l'intervento di assistenza tecnica venga richiesto direttamente a Tecno-Gaz.

Le presenti Condizioni costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di prestazione di servizi che si perfeziona tra le Parti mediante la compilazione e l'invio del Modulo di Richiesta di Intervento (di seguito il “Modulo”) e la sua accettazione, anche tacita per fatti concludenti, da parte di Tecno-Gaz.

Art. 1 — Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni, i seguenti termini hanno il significato di seguito indicato:

- **“Dispositivo”**: il dispositivo medico prodotto e commercializzato da Tecno-Gaz, installato presso la sede del Cliente, oggetto dell'intervento di assistenza tecnica.
- **“Software di Gestione”**: il programma informatico che consente l'interfacciamento, la configurazione e l'utilizzo del Dispositivo, installato sull'elaboratore (PC) del Cliente.
- **“Sistema del Cliente”**: l'insieme dell'elaboratore, del Software di Gestione e degli altri componenti hardware e software ad esso connessi presso la sede del Cliente.
- **“Intervento”**: la prestazione di assistenza tecnica da remoto eseguita da un tecnico di Tecno-Gaz mediante connessione al Sistema del Cliente, finalizzata alla diagnosi, manutenzione, configurazione, aggiornamento o ripristino del funzionamento del Dispositivo o del Software di Gestione.
- **“Richiedente”**: la persona fisica che, in nome e per conto del Cliente, sottoscrive il Modulo e dichiara di avere i poteri necessari per impegnare il Cliente e per autorizzare l'accesso al Sistema.
- **“Strumento di Connessione”**: il software di accesso remoto utilizzato per l'esecuzione dell'Intervento (a titolo esemplificativo: TeamViewer o equivalente).

Art. 2 — Oggetto del contratto e modalità di conclusione

2.1. Tecno-Gaz, in qualità di produttore del Dispositivo, eroga al Cliente, che accetta, una prestazione di assistenza tecnica da remoto finalizzata alla risoluzione di anomalie, malfunzionamenti, esigenze di configurazione o aggiornamento del Dispositivo e/o del Software di Gestione.

2.2. Il contratto di prestazione di servizi tra Tecno-Gaz e il Cliente si perfeziona nel momento in cui il Richiedente compila e sottoscrive il Modulo, accettando integralmente e senza riserve le presenti Condizioni, e Tecno-Gaz dà esecuzione all'Intervento.

2.3. La prestazione resa da Tecno-Gaz costituisce obbligazione di mezzi qualificata dalla diligenza professionale ai sensi dell'art. 1176, co. 2, c.c. Tecno-Gaz si impegna a eseguire l'Intervento con perizia tecnica ed entro i tempi ragionevolmente necessari, senza tuttavia garantire l'esito risolutivo dello stesso, che può dipendere da fattori non imputabili a Tecno-Gaz (a titolo esemplificativo: configurazione del Sistema del Cliente, presenza di software di terze parti, qualità della connessione internet, stato del Dispositivo).

2.4. La prestazione è fornita dietro corrispettivo, secondo il listino di assistenza tecnica vigente o secondo quanto specificamente concordato tra le Parti. Il corrispettivo è fatturato dopo l'esecuzione dell'Intervento e regolato secondo le condizioni di pagamento indicate in fattura.

Art. 3 — Identificazione e legittimazione del Richiedente

3.1. Il Richiedente dichiara, sotto la propria responsabilità, di essere persona fisica:

- a) titolare, legale rappresentante, amministratore, dipendente o collaboratore del Cliente;
- b) munita dei poteri necessari per impegnare il Cliente nei confronti di Tecno-Gaz e per autorizzare l'accesso remoto al Sistema del Cliente.

3.2. Il Cliente prende atto che la dichiarazione resa dal Richiedente costituisce per Tecno-Gaz titolo sufficiente per dare esecuzione all'Intervento. Eventuali contestazioni circa i poteri rappresentativi del Richiedente non potranno essere opposte a Tecno-Gaz e non incideranno sulla validità ed efficacia del contratto.

Art. 4 — Modalità di esecuzione dell'Intervento e perimetro tecnico

4.1. L'Intervento è eseguito da personale tecnico qualificato di Tecno-Gaz mediante connessione al Sistema del Cliente tramite lo Strumento di Connessione.

4.2. Il Cliente autorizza Tecno-Gaz, espressamente e ai fini di quanto previsto dall'art. 615-ter c.p., ad accedere al Sistema del Cliente per l'esecuzione dell'Intervento. L'autorizzazione si estende:

- a) al Software di Gestione del Dispositivo e a tutti i suoi componenti, file di configurazione, log, banche dati;
- b) alle componenti del Sistema Operativo dell'elaboratore (driver, servizi, registri, impostazioni di rete e firewall) qualora il tecnico ritenga necessario consultarne o modificarne lo stato per la diagnosi e risoluzione del problema;
- c) ai software di terze parti installati sull'elaboratore, limitatamente alle interazioni con il Software di Gestione del Dispositivo e nella misura strettamente necessaria a verificare e risolvere eventuali conflitti.

4.3. Il Cliente prende atto e accetta che, in ragione delle interdipendenze tecniche tipiche dei sistemi informatici, la corretta esecuzione dell'Intervento può richiedere l'accesso e la verifica di componenti del Sistema del Cliente diverse dal solo Software di Gestione.

4.4. Tecno-Gaz si impegna, in ogni caso e a prescindere dall'ampiezza dell'autorizzazione di cui ai commi precedenti, a:

- limitare l'Intervento a quanto strettamente necessario alla finalità dichiarata;
- non consultare, copiare, estrarre o conservare dati personali presenti nel Sistema del Cliente al di fuori di quanto strettamente necessario alla finalità tecnica dell'Intervento;
- registrare la sessione di accesso mediante log dello Strumento di Connessione, conservato per finalità di tracciabilità e probatorie.

Art. 5 — Obblighi del Cliente

5.1. Prima dell'esecuzione dell'Intervento, il Cliente è tenuto a:

- a) dichiarare di aver effettuato un backup recente dei dati presenti nel Sistema del Cliente, ovvero di disporre di copie di sicurezza adeguate e funzionanti;
- b) informare Tecno-Gaz di eventuali specificità del Sistema rilevanti per l'esecuzione dell'Intervento (a titolo esemplificativo: presenza di software gestionali sensibili, configurazioni di rete particolari, vincoli di sicurezza);
- c) garantire che il Richiedente disponga dei poteri di cui all'art. 3;
- d) assicurare la disponibilità della connessione internet e dello Strumento di Connessione per tutta la durata dell'Intervento.

5.2. Il Cliente è e rimane unico responsabile della custodia, integrità e disponibilità dei dati presenti nel Sistema. Tecno-Gaz non assume alcun obbligo di backup, recupero o conservazione di tali dati.

Art. 6 — Esclusione di garanzia e limitazione di responsabilità

6.1. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Tecno-Gaz risponde esclusivamente per i danni che siano conseguenza diretta e immediata della propria condotta nell'esecuzione dell'Intervento, con esclusione di ogni danno indiretto, mediato, consequenziale, da mancato guadagno o da perdita di chance.

6.2. In particolare, Tecno-Gaz non risponde dei danni derivanti da:

- perdita, alterazione, indisponibilità o danneggiamento di dati o software presenti nel Sistema del Cliente, salvo che siano conseguenza diretta e immediata di dolo o colpa grave di Tecno-Gaz;
- malfunzionamenti, conflitti, anomalie del Sistema operativo, dei driver o di software di terze parti installati nel Sistema del Cliente;
- interruzioni o malfunzionamenti della connessione internet o dello Strumento di Connessione;
- mancato o errato backup dei dati da parte del Cliente;
- istruzioni inesatte o incomplete fornite dal Richiedente o dal personale del Cliente;
- eventi di forza maggiore o caso fortuito.

6.3. In ogni caso, e salvo quanto previsto all'art. 1229, co. 1, c.c., la responsabilità complessiva di Tecno-Gaz per danni derivanti dall'esecuzione del singolo Intervento è limitata, quale tetto massimo, al corrispettivo pattuito o fatturato per il singolo Intervento medesimo. La limitazione opera anche nei confronti di pretese di terzi avanzate nei confronti di Tecno-Gaz in relazione all'Intervento.

6.4. Nulla nelle presenti Condizioni esclude o limita la responsabilità di Tecno-Gaz per dolo, colpa grave, danni alla persona o altre ipotesi non derogabili ai sensi della legge applicabile.

Art. 7 — Trattamento dei dati personali

7.1. Le Parti riconoscono che l'esecuzione dell'Intervento può comportare per Tecno-Gaz l'accesso, anche incidentale, a dati personali presenti nel Sistema del Cliente, compresi dati relativi alla salute ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), di cui il Cliente è Titolare del trattamento.

7.2. Con la sottoscrizione del Modulo e l'accettazione delle presenti Condizioni, il Cliente nomina Tecno-Gaz Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, limitatamente ai dati personali oggetto di trattamento nell'ambito del singolo Intervento e per la durata dello stesso, alle seguenti condizioni:

- a) finalità e oggetto: l'esecuzione dell'Intervento come definito all'art. 4;
- b) natura del trattamento: consultazione strettamente funzionale alla diagnosi e risoluzione, con divieto di copia, estrazione o conservazione di dati personali al di fuori dello stretto necessario tecnico;
- c) durata: limitata al tempo dell'Intervento e, per i soli log di sessione, fino a 24 mesi successivi a fini di tracciabilità e probatori;
- d) categorie di interessati: pazienti del Cliente, personale del Cliente, ulteriori soggetti i cui dati siano presenti nel Sistema;
- e) categorie di dati: dati identificativi, dati di contatto, dati sanitari, dati tecnici del Dispositivo;
- f) misure di sicurezza: cifratura della connessione, autenticazione del tecnico, log della sessione, vincolo di riservatezza del personale tecnico, divieto di trasferimento dati al di fuori dello Spazio Economico Europeo salvo garanzie adeguate ex Capo V GDPR;
- g) sub-responsabili: il Cliente autorizza in via generale il ricorso ai sub-responsabili necessari all'erogazione dello Strumento di Connessione (a titolo esemplificativo: TeamViewer Germany GmbH);
- h) data breach: in caso di violazione di dati personali trattati per conto del Cliente, Tecno-Gaz informa il Cliente senza ingiustificato ritardo e comunque entro 48 ore dalla conoscenza;
- i) cessazione: al termine dell'Intervento, Tecno-Gaz cessa il trattamento; restano conservati esclusivamente i log di sessione per le finalità di cui sopra.

7.3. Tecno-Gaz tratta inoltre i dati identificativi e di contatto del Richiedente e del Cliente in qualità di Titolare autonomo, per le finalità di gestione del rapporto contrattuale, fatturazione, adempimenti di legge e tutela in sede contenziosa. L'informativa privacy completa di Tecno-Gaz è disponibile all'indirizzo: tecnogaz.com/privacy.

Art. 8 — Riservatezza

8.1. Tecno-Gaz si impegna a trattare con la massima riservatezza qualsiasi informazione, dato o documento di cui il proprio personale tecnico venga a conoscenza nell'esecuzione dell'Intervento, e in particolare qualsiasi informazione relativa ai pazienti del Cliente.

8.2. Il personale tecnico di Tecno-Gaz è vincolato da specifico obbligo di riservatezza ed è tenuto al rispetto del Codice Etico di Tecno-Gaz e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 adottato da Tecno-Gaz.

Art. 9 — Durata e cessazione

9.1. Il contratto ha durata limitata al tempo necessario all'esecuzione dell'Intervento e cessa automaticamente con la sua conclusione, fermi restando gli obblighi di riservatezza, di conservazione dei log e di garanzia eventualmente applicabili.

9.2. Ciascuna delle Parti può recedere in qualunque momento dall'Intervento in corso, senza preavviso, con comunicazione anche orale all'altra Parte. In caso di recesso del Cliente dopo l'avvio dell'Intervento, resta dovuto il corrispettivo per l'attività effettivamente svolta.

Art. 10 — Modifiche alle Condizioni

10.1. Tecno-Gaz si riserva di modificare le presenti Condizioni in qualunque momento, mediante pubblicazione della versione aggiornata sul proprio sito istituzionale all'indirizzo www.tecnogaz.com

10.2. La versione applicabile a ciascun Intervento è quella vigente al momento della sottoscrizione del relativo Modulo.

Art. 11 — Legge applicabile e foro competente

11.1. Le presenti Condizioni e il contratto da esse regolato sono disciplinati dalla legge italiana.

11.2. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione alle presenti Condizioni e al contratto da esse regolato è competente in via esclusiva il Foro di Parma.

Art. 12 — Approvazione specifica delle clausole vessatorie ex artt. 1341 e 1342 c.c.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente, mediante sottoscrizione del Modulo e apposita ulteriore spunta dedicata, dichiara di aver letto, compreso e di approvare specificamente le seguenti clausole delle presenti Condizioni:

- Art. 2.3 (qualificazione della prestazione come obbligazione di mezzi);
- Art. 3.2 (efficacia delle dichiarazioni del Richiedente);
- Art. 4.2-4.3 (perimetro esteso dell'autorizzazione di accesso);
- Art. 6.1, 6.2 e 6.3 (esclusione di garanzia, limitazioni di responsabilità e tetto quantitativo del risarcimento);
- Art. 9.2 (recesso e corrispettivo dovuto);
- Art. 10 (facoltà di modifica unilaterale delle Condizioni);
- Art. 11.2 (foro competente esclusivo).

Per Accettazione di tutte le Condizioni sopra riportate Versione 1.0 - Data di pubblicazione: 22/09/2026

<i>Data:</i>	
<i>Cognome Nome</i>	
<i>Firma e timbro</i>	