



Sede Legale/ *Registered Office*  
 Smartmeterq Srl  
 Via del Lavoro, 271 - 37050  
 Angiari (VR) – Italia  
 R. E. A. 424223 R.I VR  
 C.F. e P.I. IT04483680239  
 Cap. Soc. euro 40.000,00 i.v.

Contatti Email/ *Email Contacts*  
 generica/ *generic:info@smartmeterq.com*  
 amministrazione/ *administration:*  
*amministrazione@smartmeterq.com*  
 Sito Web/ *Web Site*  
 www.smartmeterq.com

# CONDIZIONI COMMERCIALI DI VENDITA E TERMINI

## GENERAL SALES CONDITIONS AND TERMS

SMARTMETERQ è responsabile della definizione delle basi, degli strumenti e dei meccanismi necessari per un coordinamento appropriato ed efficiente tra questa azienda e i clienti.

Questo documento elenca le specifiche delle Condizioni generali di vendita e dei Termini (di seguito LE CONDIZIONI GENERALI) che SMARTMETERQ applicherà alle cessioni di beni e, se del caso, alle sue installazioni / supporto, purché non siano sostituite da termini e condizioni successive.

Nel caso in cui ci sia qualche discrepanza tra CONDIZIONI GENERALI e il documento delle condizioni particolari incluso nella CONFERMA ORDINE attraverso il quale SMARTMETERQ assegna al CLIENTE la / e consegna / i corrispondente / i del / i bene / i, e, a seconda dei casi, la loro installazione e / o il CONTRATTO (d'ora innanzi, IL CONTRATTO / CONFERMA ORDINE), e / o le SPECIFICHE allegate in allegato al particolare documento di condizioni incluso nella CONFERMA ORDINE (tutte insieme note come DATI PARTICOLARI), le CONDIZIONI PARTICOLARI prevalgono su LE CONDIZIONI GENERALI secondo il loro ordine di precedenza considerate più avanti.

In ogni caso SMARTMETERQ non accetta le condizioni di fornitura del CLIENTE.

Nonostante quanto sopra, in tutto il presente documento alcune clausole delle CONDIZIONI GENERALI sono espressamente stabilite per prevalere sulle CONDIZIONI PARTICOLARI, considerando per questo non concordato in alcun modo il contrario.

*SMARTMETERQ is responsible for establishing the bases, instruments and mechanisms needed for an appropriate and efficient coordination between this Company and the Customers.*

*This document lists the specifications of the General Sales Conditions and Terms (hereinafter THE GENERAL CONDITIONS) that SMARTMETERQ will apply to supplies of goods and, where appropriate, its installations, as long as they are not substituted by subsequent terms and conditions.*

*In the case that there is any discrepancy between THE GENERAL CONDITIONS and the particular conditions document included in the award letter through which SMARTMETERQ awards the CUSTOMER the corresponding delivery(ies) of good(s), and as the case may be, their installation, and/or the CONTRACT (henceforth, THE CONTRACT/ORDER), and/or the terms of the ORDERS, and/or the SPECIFICATIONS attached as an annex to the particular conditions document included in the award letter (all of them together known henceforth as THE PARTICULAR CONDITIONS), the PARTICULAR CONDITIONS shall prevail over THE GENERAL CONDITIONS according to their order of precedence considered further ahead. In any case SMARTMETERQ do no accept CUSTOMER's supply conditions. Not with standing the aforementioned, throughout the present document some clauses of the GENERAL CONDITIONS are expressly established to prevail over the PARTICULAR CONDITIONS, considering for this matter no agreement whatsoever to the contrary.*

## **1 - ORDINE – SALES ORDER**

L'ordine ha validità solo se scritto e confermato da Conferma d'Ordine d'accettazione da parte di SMARTMETERQ.  
*The order is valid only if confirmed in written form by SMARTMETERQ document "Order Confirmation".*

## **2 - CONFERMA D'ORDINE – CONFIRMATION OF ORDER**

L'ordine ricevuto dal cliente sarà confermato, via email, entro otto giorni dal ricevimento.

Per SMARTMETERQ sarà impegnativo solo quanto esposto in Conferma d'Ordine.

Per la consegna di quanto ordinato, in tempi non compatibili con l'emissione della conferma d'ordine, saranno ritenute valide le ultime condizioni di fornitura inviate al cliente e presenti nel sistema gestionale SMARTMETERQ. Per evadere correttamente l'ordine è indispensabile che ci ritornino compilati e firmati, in tutte le pagine, i documenti allegati; finché non riceveremo i documenti non potranno essere avviati i processi di produzione ed il materiale non potrà essere preparato comportando eventuale slittamento delle consegne in proporzione al tempo occorso alla restituzione dei documenti citati e alla ri-pianificazione delle attività produttive.

Dopo otto giorni dall'invio della Conferma d'Ordine, senza comunicazione contraria, le condizioni si intenderanno integralmente accettate.

*The order received by the customer will be confirmed via fax or email, within eight days of receipt.*

*For SMARTMETERQ will be binding only what is written in the Order Confirmation.*

*For delivery of goods ordered in time not compatible with the issuance of the order confirmation, the latest conditions of supply sent to the customer and present in the SMARTMETERQ system ERP will be valid.*

*The order can be processed only after the return of the attached documents signed into all the pages; the goods can not be prepared if we don't receive the documents and the delivery will be shifted by time delay of documents return. After eight days after the Confirmation Order, without notice, the condition will be considered fully accepted.*

### **2.1 - ANNULLAMENTO DI ORDINE – CANCELLATION OF ORDER**

È accettato per qualsiasi prodotto se fatto prima dell'invio della conferma d'ordine.

È accettato per i prodotti standard, presenti sul listino prezzi al momento dell'ordine, già confermati, da consegnare.

È accettato con riserva e con una penale del 25%, del valore di vendita, se il prodotto, standard, è stato già consegnato ma non ancora fatturato.

È accettato con riserva e con una penale del 50%, del valore di vendita, se il prodotto, standard, è reso PERFETTAMENTE INTEGRO, anche nell'imballo, entro tre mesi dalla consegna.

È accettato, con riserva e con una penale del 25%, per i prodotti non standard, se l'annullamento avviene entro otto giorni dalla spedizione della Conferma d'Ordine. Non è accettato in tutti gli altri casi.

Il materiale reso dovrà essere integro e perfetto, come consegnato da SMARTMETERQ al Cliente.

*It is accepted for any product if done before sending the Order Confirmation.*

*It is accepted for standard products present on the price list at the time of the order, already confirmed to be delivered.*

*It is accepted with reserve and with a penalty of 25% of the retail value, if the standard product has been issued but not yet billed. It is accepted with reserve and with a penalty of 50% of retail value, if the standard product is returned PERFECTLY INTACT, also in the package, within three months after delivery.*

*It is accepted with reserve and with a penalty of 25%, for non-standard products, if the cancellation is made within eight days from shipment of the Order Confirmation. Is not accepted in all other cases.*

*The goods returned must be intact and perfect, as delivered to the customer by SMARTMETERQ.*

### **2.2 - MODIFICHE DI ORDINE – ORDER CHANGES**

Le modifiche di ordine possono essere accettate, solo per i prodotti standard, quando non comportano costo alcuno per SMARTMETERQ e sono fatte prima dell'invio della conferma d'ordine. Tutte le spese relative a qualsiasi prodotto, per qualsiasi modifica richiesta dal cliente, saranno a carico dello stesso.

*Order changes may be accepted only for standard products, when no fee will be charged for SMARTMETERQ and are done before sending the order confirmation. All costs relating to any product for any change requested by the customer will be charged the customer.*

### **2.3 - MATERIALE FORNITO IN C/TO VENDITA E/O C/TO VISIONE -**

#### **MATERIALS PROVIDED TO ACCOUNT TO SALE AND / OR ACCOUNT TO VIEW**

Il materiale fornito in conto visione e/o conto vendita deve essere restituito, a carico del cliente, entro 30gg dalla ricezione. In caso contrario il materiale sarà fatturato come da offerta. In nessun caso, terminato il periodo concordato, l'azienda potrà accettare resi in quanto non è dimostrabile lo stato di usura del materiale consegnato.

*The goods provided in account view and / or account sales must be returned by customer within 30 days of receipt. Otherwise the material will be billed as offered. Under no circumstances, after the agreed period, will the company accept returns because it cannot be shown the wear of the delivered material.*

## **2.4 - MATERIALE E FUNZIONALITA' CUSTOM SU SPECIFICA DEL CLIENTE - GOODS AND FUNCTIONALITY CUSTOM**

Il materiale fornito speciale e/o funzionalità speciali non presenti a catalogo, in nessun caso possono essere rese. Il cliente si assume tutte le responsabilità di quanto consegnato in termini di test e validazione del prodotto e si assume tutti i costi di sperimentazione, interventi tecnici e quant'altro legati. Ogni qualsiasi variante alle specifiche tecniche previste in offerta sarà soggetta all'integrazione economica proporzionata allo sviluppo. Qualsiasi tipo di esito riporti la sperimentazione il cliente è tenuto al pagamento di quanto previsto in offerta e confermato nell'ordine. *The goods provided under custom specifications and / or any special features not present in the catalog and in the standard manual instruction of the product can not be returned.*

*The customer assumes all responsibility for what has been delivered in terms of testing and validation of the product and assumes all costs of testing, servicing and related. Any variation to any technical specifications provided in the offer will be subject to a separated economic evaluation in proportion to the time required for the development. The customer is required to pay according to the offer and in the order confirmation whatever the result obtained in the experimental test.*

## **2.5 - MATERIALE FORNITO IN COMODATO D'USO - MATERIALS PROVIDED LOAN FOR USE**

Il materiale fornito in comodato d'uso è sotto la responsabilità del cliente che ne deve garantire il corretto uso e prevenire qualsiasi furto e manomissione esterna. A titolo di esempio le SIM CARD fornite in comodato d'uso sono sotto la responsabilità del cliente che ne garantisce la rintracciabilità e garantisce di fatto la conservazione ed il corretto uso consono con la fornitura. In ogni caso il cliente è responsabile dell'uso improprio qualora il prodotto sia usato in modo improprio dalla fornitura. Il cliente è altresì responsabile del traffico generato dal terminale oltre la soglia massima prevista nella fornitura.

*The goods provided loan for use are under the responsibility of the customer who must ensure the correct use and to prevent theft and breaking. As an example, the SIM Cards provided loan for use are under the responsibility of the customer that guarantees the traceability and ensures the conservation and proper use. In any case, the customer is liable if the product is used improperly with respect the conditions of supply. The customer is also responsible for the traffic generated by the terminal that exceeds maximum threshold provided in the supply.*

## **3 - PREZZO - PRICES**

SMARTMETERQ si riserva la facoltà di modificare il listino e la sua validità, salvo accordi scritti diversi, ciò per qualsiasi motivo ritenuto opportuno.

*SMARTMETERQ reserves the right to modify the price list and its validity, unless otherwise agreed in written form, for any reason considered appropriate.*

### **3.1 – VENDITA CON CANONE E/O CON DURATA CONTRATTUALE - SALE WITH FEE AND / OR CONTRACT DURATION**

Le vendite confermate in modalità contrattuale vincolata ad un periodo temporale riportato in offerta e/o conferma ordine comportano l'accettazione del pagamento dei servizi erogati per tutta la durata del contratto.

La disattivazione prima della scadenza prevista comporta il pagamento in unica soluzione di penali pari a:

- canone standard fino alla scadenza naturale del contratto;
- recupero degli eventuali sconti presenti in offerta.

*Sales that are confirmed by agreements for a time period reported in the offer and / or order confirmation entail accepting payment for services provided for the duration of the contract.*

*Early withdrawal before the deadline results in a lump sum payment penalties amounting to:*

- standard fee until the natural expiration of the contract;
- recovery of any discounts reported in the offer.

### **3.2 – VENDITA SERVIZI IN ABBONAMENTO ANNUALE – ANNUAL SUBSCRIPTION SERVICES SALE**

Le vendite confermate in modalità contrattuale in abbonamento si rinnovano automaticamente in tacito assenso di anno in anno (dal 01/01 al 31/12) ed i corrispettivi canoni saranno fatturati anticipatamente al momento dell'emissione della conferma d'ordine fino alla scadenza annuale al 31/12; l'importo del servizio di abbonamento sarà calcolato per i mesi effettivi fino al 31/12. I successivi rinnovi saranno fatturati annualmente ad ogni inizio anno. In mancanza di disdetta, utilizzando l'apposito modulo tramite raccomandata o pec (pec@pec.smartmeterq.com) spedita entro e non oltre il 30/11 il servizio sarà prorogato per un anno e così successivamente. Richieste di trasferimento e/o cessione di erogazione dei servizi dovranno essere comunicate tramite apposito modulo. L'azienda si riserva di valutare la fattibilità e l'accettazione del trasferimento. Per i costi dei servizi di trasferimento fanno fede le condizioni commerciali applicate al nuovo cliente destinatario del contratto di abbonamento.

*Sales contract mode subscription are renewed automatically in tacit agreement from year to year (from 01/01 to 31/12), the fees and charges will be invoiced in advance with the confirmation of order up to the annual deadline of 31/12; the amount of the subscription service will be calculated for the actual months until 31/12. Subsequent renewals will be billed annually at the beginning of each year. In the absence of notice, using the form via mail or pec (pec@pec.smartmeterq.com) sent no later than 30/11 the service will be extended for a year and so on successively. Requests for transfer and / or transfer of service delivery will be communicated through suitable form. The company will evaluate the feasibility and acceptance of the transfer. For the cost of transfer services, the business conditions applied to the recipient of the new service contract are binding.*

#### **4 - LUOGO DI VENDITA – PLACE OF SALE**

I prezzi si intendono per merce venduta franco magazzino SMARTMETERQ, salvo pattuizione scritta contraria. La consegna al trasportatore, anche se in porto franco, sancisce il momento della cessione di responsabilità ed inizio garanzia del prodotto al cliente.  
*The prices are for goods sold at the SMARTMETERQ ex warehouse, unless otherwise stated. Delivery to the Carrier, although in EXW, sanctions the time of starting responsibility and guarantee of the product to the customer.*

#### **5 - LUOGO DI SPEDIZIONE – PLACE OF SHIPMENT**

I prezzi s'intendono con merce in partenza dai magazzini della sede operativa SMARTMETERQ.  
*The prices are intended with departure from SMARTMETERQ warehouse, by the company headquarters.*

#### **6 - TRASPORTO DELLA MERCE – TRANSPORT OF THE GOODS**

I prezzi si intendono con trasporto a carico del cliente, salvo pattuizione scritta contraria. Non è prevista l'assicurazione sul valore del bene oggetto della spedizione, se non espressamente richiesto dal cliente. In caso di danni causati nel trasporto si fa riferimento alle disposizioni governative vigenti in materia. Senza la riserva, posta dal cliente sul documento del trasporto del trasportatore, non potrà esserci alcun valido reclamo e SMARTMETERQ non potrà effettuare alcun intervento per la soluzione del problema.

*Prices are intended ex-works, unless otherwise stated. No insurance is provided on the value of the goods being shipped, unless expressly requested by the customer. In the event of damage caused by transport, reference is made to the applicable governmental regulations.*

*Without the reservation, posted by the customer on the carrier's transport document, there can be no valid claim and SMARTMETERQ will not be able to take any action to resolve the problem.*

#### **7 - CONSEGNA – DELIVERY**

I termini di consegna sono impegnativi per la venditrice che tuttavia si riserva la facoltà di modificare nel caso di "cause di forza maggiore", intendendo in ciò problemi di produzione, difficoltà nel reperimento dei componenti e delle materie prime, scioperi, disguidi nei trasporti, ecc. Appena a conoscenza del problema, SMARTMETERQ provvederà ad avvisare tempestivamente il cliente. Nessuna indennità sarà dovuta al cliente per ritardi dovuti a cause di forza maggiore. La data di consegna è intesa come messa a disposizione del cliente della merce, per il ritiro e non come consegna al magazzino del cliente.

*The delivery terms are binding for the vendor, but reserves the right to modify it in case of "force majeure", meaning production problems, difficulties in the finding of components and raw materials, strikes, transport disruptions, etc. † undertakes to notify the customer as soon as the problem arises. No compensation will be due to the customer for delays due to force majeure. The delivery date is intended as the customer's disposal of the goods for withdrawal and not as delivery to the customer's warehouse.*

#### **8 – LUOGO DI CONSEGNA – PLACE OF DELIVERY**

Se diverso dall'indirizzo della fattura dovrà essere specificato nell'ordine. Sarà cura del cliente provvedere al ricevimento e movimentazione della merce.

*If different from the address of the invoice, the place of delivery has to be specified in the order. Customer will be responsible for receiving and handling the goods.*

#### **9 – MOVIMENTAZIONE DELLA MERCE – MOVEMENT OF GOODS**

È a carico del cliente se non diversamente indicato in fattura, che dovrà occuparsi di tutte le movimentazioni orizzontali o verticali.  
*If different from the address of the invoice, the place of delivery has to be specified in the order. Customer will be responsible for receiving and handling the goods.*

#### **10 - MANUALI , SCHEDE TECNICHE E CATALOGHI- INSTRUCTION MANUALE, DATASHEET, CATALOG**

Sono e restano d'esclusiva proprietà della SMARTMETERQ e non possono essere ceduti a terzi, salvo approvazione scritta. Per quanto concerne la documentazione tecnica e commerciale, SMARTMETERQ, si riserva la facoltà di fare le modifiche, sui prodotti, che riterrà utili al miglioramento qualitativo del prodotto, senza obbligo di preavviso alcuno.

*They are and remain the exclusive property of SMARTMETERQ and can not be transferred to third parties, unless with a written approval. As far as technical and commercial documentation is concerned, SMARTMETERQ reserves the right to make changes to the products that are considered useful for the quality improvement of the product without prior notice.*

#### **10.1 - CHIAVE DI SICUREZZA – SECURITY KEY**

Ogni singolo device può essere dotato di un proprio set di chiavi di autenticazione e crittografia, denominate chiavi DLMS, utilizzate per la comunicazione (locale e remota) con il device stesso. Le chiavi DLMS sono generate in modo casuale per ogni singolo device e configurate da SMARTMETERQ durante il processo di produzione. SMARTMETERQ è autorizzata a mantenere copia delle chiavi DLMS di ogni singolo device prodotto nei propri database. Tale copia è salvata nei database in modo crittografato per motivi di sicurezza. Ogni consegna al cliente di device che necessitano di chiavi di crittografia è sempre accompagnata dalle chiavi DLMS dei device consegnati. Le chiavi DLMS sono salvate in un file che viene crittografato per motivi di sicurezza con un algoritmo di

cifratura asimmetrico usando una chiave pubblica fornita dal cliente a SMARTMETERQ. Tale file criptato viene inviato in allegato ad una email all'indirizzo email comunicato dal cliente a SMARTMETERQ. È responsabilità del cliente avere cura di conservare in modo adeguato e sicuro la propria chiave privata (necessaria per la decriptazione del file delle chiavi DLMS dei device) e le chiavi DLMS dei device (necessarie per la comunicazione locale e remota).

*Any device can be equipped with its own set of authentication and encryption keys, called DLMS keys, used for communication (local and remote) with the device itself. The DLMS keys are randomly generated for each device and configured by SMARTMETERQ during the production process. SMARTMETERQ is authorized to keep a copy of the DLMS keys of each single device produced in its databases. This copy is saved in the databases in encrypted form for security reasons. Every delivery of devices that requiring encryption keys is always accompanied by the DLMS keys of the devices delivered. The DLMS keys are saved in a file that is encrypted for security reasons with an asymmetric encryption algorithm using a public key provided by the customer to SMARTMETERQ. This encrypted file is sent as an attachment to an email to the email address provided by the customer to SMARTMETERQ.*

*It is the customer's responsibility to keep his private key (necessary for decrypting the DLMS keys file of the device) and the DLMS keys of the device (necessary for local and remote communication) in a safe and adjusted way.*

## **11 – CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO – PRODUCT FEATURES**

SMARTMETERQ si impegna a mantenere le caratteristiche del prodotto come specificato nei documenti commerciali, tuttavia si riserva il diritto di apportare, senza preavviso, qualsiasi modifica che migliori il prodotto e le sue performance, con la condizione che non alteri la parte impiantistica del cliente.

*SMARTMETERQ undertakes to maintain the characteristics of the product as specified in the commercial documents, but reserves the right to make without notice any changes that improve the product and its performance, provided that it does not alter the customer's plant part.*

## **12 - DISEGNI DEL CLIENTE – CUSTOMER DRAWINGS**

Sono e restano di proprietà del cliente e SMARTMETERQ s'impegna alla massima riservatezza. Eventuali modifiche di questi documenti devono essere comunicate a SMARTMETERQ secondo le modalità delle norme ISO EN 9001. Nel caso di modifiche su documenti utilizzati per la produzione di prodotti specifici per il cliente, in corso di progettazione o produzione, i costi ed i ritardi conseguenti saranno a carico del cliente stesso.

*They are and remain owned by the customer and SMARTMETERQ is committed to maximum privacy. Any changes to these documents must be notified to SMARTMETERQ in accordance with the rules of ISO EN 9001. In case of changes to documents used to produce specific products for the customer, during design or production processes, the resulting costs and delays will be charged to the customer himself.*

## **13 - INSTALLAZIONE – INSTALLATION**

Non è prevista nei prezzi del prodotto.

*It is not included in the product prices.*

### **13.1 - RISCHI - RISK**

La presente clausola non potrà mai essere soggetta a modifiche dalle condizioni particolari riportate nella CONFERMA ORDINE e/o nelle richieste del cliente. Il cliente è tenuto responsabile della omologazione e/o verifica della conformità alla normative vigenti presenti nel territorio di importazione/acquisto del bene fornito, in conformità alle specifiche tecniche del bene.

*This present clause may not be subject to modification from the particular conditions stated in the ORDER CONFIRMATION and / or in the customer's requests. The customer is responsible for the homologation and / or verification of compliance with the regulations in force in the import / purchase territory of the goods supplied, in accordance with the technical specifications of the goods.*

## **14 – COLLAUDO DEL PRODOTTO – PRODUCT TESTING**

È previsto e certificato esclusivamente negli stabilimenti SMARTMETERQ.

*It is provided and certified only by SMARTMETERQ plants*

### **14.1 - LIMITAZIONI DI FUNZIONAMENTO – PERFORMANCE LIMITATIONS**

Gli apparati forniti che si basano su trasmissione dei dati in modalità RF/wired (es: GSM 2G-3G-4G e/o altre tecniche di trasmissione) per eventuali mancanza di coperture e/o parziali temporanee sospensioni di servizio derivanti dalla rete non sono da attribuirsi a responsabilità di SMARTMETERQ.

Nel caso in cui siano necessaria una fornitura di alimentazione esterna essa sarà cura del cliente provvedere ed è responsabilità dello stesso la sua corretta collocazione onde evitare manomissioni/effrazioni, oltre che la manutenzione periodica come riportato nel manuale d'uso. In caso di segnale basso e/o disturbato non è garantita la trasmissione del dato verso il server di appoggio. La scelta dell'operatore mobile, in caso di fornitura di prodotti e servizi abbinati, è ad insindacabile giudizio di SMARTMETERQ; nel caso in cui l'area per l'installazione non sia coperta dai servizi dell'operatore, il cliente dovrà provvedere allo spostamento

dell'apparato o alla collocazione di antenne per aumentare la sensibilità della ricezione/ trasmissione; tali optional non sono parte del contratto e saranno proposti con apposita offerta e saldati in unica soluzione in fase di fornitura.

Il cliente è tenuto a verificare la correttezza dell'installazione e nel rispetto della privacy e normative applicabili in vigore all'applicazione. Ne è responsabile verso gli utenti e utilizzatori, diretti e indiretti e deve provvedere agli adempimenti di legge necessari allo scopo.

*The supplied equipment who is based on the RF/Wired transmission (i.e.: GSM 2G-3G-4G and/or other technologies), can possible shortages of coverings and / or partial and / or temporary service disruptions resulting from the network are not attributable to SMARTMETERQ's liability.*

*In the event that an external power supply is required, it will be the customer's responsibility to ensure that it is correctly placed in order to avoid tampering / break-ins, as well as periodic maintenance as described in the user manual.*

*In the event of a low and / or disturbed signal, transmission of the data to the support server is not guaranteed.*

*The choice of the mobile operator, in case of supply of combined products and services, is at the discretion of SMARTMETERQ; in the event that the installation area is not covered by the operator's services, the customer will have to move the device or place antennas to increase the sensitivity of reception / transmission; these options are not part of the contract and will be offered with a special offer and sold in a single solution during the supply phase. The customer is required to verify the correctness of the installation, according to the privacy and the applicable regulations in force for the application. He is responsible for direct and indirect users and users and must comply with the legal requirements necessary for the purpose.*

## **15 – COLLAUDO DEL FUNZIONAMENTO DEL PRODOTTO INSTALLATO – TEST OF THE INSTALLED PRODUCT**

È obbligatorio e a carico del cliente se non diversamente specificato in conferma d'ordine.

*It is mandatory and will be charged to the customer unless otherwise stated in order confirmation.*

### **15.1 – INTERVENTO TECNICO – ON SITE SUPPORT**

SMARTMETERQ non esegue interventi tecnici in loco, se non espressamente richiesto in offerta, utilizzando l'apposito modulo di richiesta accettando inoltre le condizioni economiche espressamente riportate. L'installazione degli apparati è a carico del cliente e non sono comprensive di assistenza tecnica on site; tutti gli oneri di intervento accessori e di sicurezza sono anch'essi a carico del cliente. La valutazione del rischio è a carico del cliente come tutte le disposizioni di legge necessarie per gli interventi sul luogo di installazione. tutte le operazioni sugli apparati devono essere effettuate da personale qualificato identificato e formato dal cliente. SMARTMETERQ provvederà a fornire le istruzioni per la corretta installazione degli apparati ed il cliente può richiedere addizionale addestramento per i suoi operatori.

*SMARTMETERQ does not carry out technical support on site, unless expressly requested on the offer, using the special application form and accepting the expressly stated economic conditions. Installation of the equipment is charged by the customer and does not include on-site technical assistance; all accessories and safety charges are also borne by the customer. Risk assessment is the responsibility of the customer as well as all legal provisions required for the installation site. All the operations on the equipments must be carried out by qualified and trained personnel. SMARTMETERQ will provide instructions for the proper installation of the equipment and the customer may require additional training for its operators.*

### **15.2 – RIPARAZIONI - REPAIRING**

Tutti i prodotti forniti da SMARTMETERQ possono essere inviati per le riparazioni, previa autorizzazione RMA seguendo dettagliatamente la procedura di rientro. Il materiale reso sarà preso in carico entro 30gg lavorativi dalla ricezione della merce. Ad insindacabile giudizio di SMARTMETERQ l'apparato reso in riparazione potrà essere ritenuto in garanzia o meno in base alla verifiche effettuate internamente. Qualora il cliente non sia in grado di restituire l'apparato guasto, SMARTMETERQ non sarà tenuta a effettuare la sostituzione. Il cliente non avrà facoltà di richiedere un/degli apparato/i in anticipo sostituzione e/o diverso da quanto in suo possesso.

*All products provided by SMARTMETERQ can be sent for repairs, subject to RMA authorization, following the return process in detail. The returned material will be charged within 30 working days from receipt of the goods. Upon SMARTMETERQ unquestionable judgment, the returned equipment may be kept under guarantee or not on the basis of internal verifications. If the customer is unable to return the defective equipment, SMARTMETERQ will not be obliged to replace it. The customer will not have the right to request replacement of equipment (s) in advance and / or different from his / her own.*

### **15.3 – GESTIONE AEE – MANAGEMENT OF AEE**

SMARTMETERQ dichiara che i beni sono conformi alla normativa vigente e conformi alla direttiva RAEE e regolamento italiano per l'iscrizione come produttore di AEE. Tutti gli adempimenti per l'importazione e la gestione sono a carico del cliente. Tutti i costi per lo smaltimento del prodotto a fine vita e/o guasto sono a carico del cliente

*SMARTMETERQ declares that the goods are comply with current legislation and comply with the RAEE directive and the Italian regulation for registration as an AEE manufacturer. All duties for import and management are the responsibility of the customer. All costs for the disposal of the product at the end of its life and / or breakdown are borne by the customer.*

## 16 - IMBALLO – PACKAGING

La scatola di cartone è compresa nel prezzo. Sono esclusi tutti gli altri tipi d'imballo, quali: imballi singoli, casse di legno, pallet, ecc. che saranno fatturati.

*The box is included in the price. All other types of packaging such as: individual packagings, wooden boxes, pallets, etc. will be billed.*

## 17 - GARANZIA – GUARANTEE

Dal produttore viene accordata una garanzia alle condizioni di seguito indicate, lasciando comunque impregiudicati, nei confronti del venditore, i diritti al D.Lgs 02/02/2002 n°24.

- Per apparecchi di uso industriale la durata massima della garanzia è di 12 mesi indicata dalla data di produzione del prodotto (vedere decreto legislativo).
- In caso dispositivi nuovi e relativi componenti risultassero viziati da un difetto di fabbricazione e/o di materiale entro i termini di garanzia applicabili a titolo della legislazione nazionale, il produttore si impegna, a sua discrezione, a riparare o sostituire gratuitamente il dispositivo con un altro più attuale. Per le parti soggette ad usura (quali batterie, tastiere, antenne e alloggiamenti) la validità della garanzia è di 6 mesi dalla data di acquisto. Per la parti soggette ad usura, quali le batterie, e che utilizzano apparecchi non configurati da SMARTMETERQ e/o non prodotti da SMARTMETERQ e/o non gestiti da SMARTMETERQ in modalità di telecontrollo, la garanzia in nessun caso è applicabile.
- La garanzia non vale se il difetto è stato provocato da un utilizzo non conforme e/o se non ci si è attenuti ai manuali d'uso.
- Per ottenere il riconoscimento della garanzia è necessario conservare un documento fiscalmente valido comprovante la data di acquisto. I difetti di conformità devono essere denunciati entro il termine dei due mesi dal momento della loro constatazione.
- I dispositivi resi o componenti resi a fronte di sostituzione diventano proprietà del costruttore

La presente garanzia non si applica per danni o guasti al dispositivo e/o accessori causati da:

- Non osservanza delle istruzioni di utilizzo ed installazione
- Non osservanza delle norme tecniche e di sicurezza in vigore nella zona geografica di utilizzo
- Cattiva manutenzione delle fonti energetiche e dell'impianto elettrico generale
- Incidenti o conseguenze del furto, atti di vandalismo, fulmini, incendio, umidità, infiltrazione liquidi, intemperie
- Associazione od integrazione in dispositivi non forniti o non raccomandati dal produttore, salvo espresso per iscritto
- Ogni intervento, modifica, riparazione effettuata da persone non autorizzate dal produttore
- Utilizzo per uno scopo diverso dal quello cui è destinato
- Usura normale
- Cattivo funzionamento dovuto a cause esterne (es: disturbi elettrici causati da apparecchi, variazioni di tensione della linea elettrica fuori dei limiti di funzionamento)
- Modifiche apportate, anche se obbligatorie, dovute a cambiamenti della normativa e/o modifiche dei parametri della rete (fulminazione da punte di tensioni transitorie)
- SMARTMETERQ non risponde dei danni causati dai dispositivi guasti o difettosi
- Modifica, cancellazione di marchi e numeri di serie del dispositivo
- Non pagamento regolare di quanto pattuito in fattura

Tutte le spese di spedizione Andata e Ritorno dei dispositivi, per riparazione, revisione e/o controllo, sono SEMPRE a carico del cliente. La merce viaggia sempre a rischio e pericolo del committente anche se venduta franco destino. La garanzia è sempre intesa Franco sede SMARTMETERQ. Nei casi non coperti da garanzia il produttore si riserva il diritto di addebitare al cliente le spese relative alla riparazione o sostituzione. Il produttore fornisce assistenza tecnica solo ed esclusivamente verso il cliente che acquista il prodotto direttamente franco indirizzo di spedizione; non sono riconosciuti interventi ed assistenza a clienti diversi da coloro indicati nel documento di acquisto emesso da SMARTMETERQ. Per tutti gli altri acquisti il cliente deve rivolgersi al punto vendita e/o rivenditore.

*The manufacturer is granted a guarantee under the following conditions, while leaving unaffected to the seller the rights written to the Legislative Decree 02/02/2002, No. 24.*

- For industrial use equipment, the maximum warranty period is 12 months from the date of production of the product (see Legislative Decree).
- *If new devices and components are found to be spoiled by a manufacturing defect and / or material within the warranty period applicable under national law, the manufacturer agrees to repair or replace the device with another device free of charge with another more current. For wear parts (such as batteries, keyboards, antennas, housings), the warranty period is 6 months from the date of purchase. For parts subject to wear, such as batteries, and using equipment not set up by SMARTMETERQ and / or not made by SMARTMETERQ and / or not operated by remote control SMARTMETERQ mode, the guarantee does not apply in any case.*

- *The warranty does not apply if the defect is caused by improper use and / or if the user manual has not been followed.*
  - *To achieve recognition of the guarantee, it is necessary to have a valid tax document proving the date of purchase. Claims under guarantee must be submitted within two months from the time of their discovery.*
  - *The devices returned or components returned by replacing become the property of the manufacturer.*
- This warranty does not apply to damage or failure of the device and / or accessories caused by:*
- *Failure to observe the operating and installation instructions.*
  - *Failure to observe the technical and safety standards in force in the geographic area of use.*
  - *Poor maintenance of the energy sources and the general.*
  - *Accidents or consequences of theft, acts of vandalism, lightning, fire, humidity, liquid infiltration, weather.*
  - *Association or integration into devices not provided or recommended by the manufacturer unless expressly stated in writing.*
  - *Any intervention, modification or repair by persons not authorized by the manufacturer.*
  - *Use for a purpose other than that for which it is intended.*
  - *Normal wear.*
  - *Poor operation due to external causes (eg: electrical disturbances caused by electrical appliances, power line voltage variations outside the limits of operation).*
  - *Changes, even if required due to changes in regulations and / or modification of network parameters (transient voltage spikes from lightning).*
  - *SMARTMETERQ does not respond to damages caused by faulty or defective devices.*
  - *Edit, delete trademarks and serial numbers of the device.*
  - *No regular payment of the invoice as agreed.*

#### **18 - RESPONSABILITÀ' PER DANNO DA PRODOTTO DIFETTOSO – RESPONSIBILITY FOR DAMAGE CAUSED BY DEFECTIVE PRODUCT**

Per eventuali responsabilità per danni risultanti da prodotto difettoso si fa riferimento alla direttiva CEE85/374. Per tale responsabilità la SMARTMETERQ s'avvale, per quest'evento, di una polizza assicurativa con un massimale di € 1.5 milioni per singolo evento solo per danni diretti a cose e/o persone.

*For any liability for damages resulting from defective product the Directive CEE85/374 is applied. For this event SMARTMETERQ holds an insurance policy with a ceiling of € 1.5 million for single event only for direct damages to property and / or people.*

#### **18.1 - RESPONSABILITÀ' PER DANNO DA INTERRUZIONE DI SERVIZIO E/O MANCATO FUNZIONAMENTO - LIABILITY FOR SERVICE INTERRUPTION AND / OR FAILURE OF OPERATION**

SMARTMETERQ in nessun caso risarcisce danni per interruzione di servizio, mancata inizio attività, mancanza di informazioni, mancanza di dati, interventi tecnici per apparati e/o danni indiretti. Eventuale mancata tele-trasmissione del dato dall'apparato e/o momentanea e/o parziale interruzione dei servizi cloud non comporta alcun rimborso. E' a cura del cliente la manutenzione dell'apparato e la verifica della trasmissione del dato certificato dalla ricezione dello stesso sui server di appoggio.

SMARTMETERQ non è responsabile dell'eventuale perdita dei dati conservati in memoria dei server cloud di appoggio; il cliente è tenuto a provvedere periodicamente a copiare i dati su altro supporto.

SMARTMETERQ non è responsabile del recapito delle informazioni tramite SMS/MAIL agli operatori predisposti alla ricezione; il cliente è tenuto a controllare i dati e le informazioni presenti nel server cloud messo a disposizione.

*SMARTMETERQ will in no case compensate for damages for service interruption, failure to initiate the activity, lack of information, lack of data, technical assistance for equipment and / or indirect damage. Eventual failure to transmit the data from the device and / or momentary and /or partial interruption of cloud services does not imply any refund. It is up to the customer to maintain the device and verify the transmission of the certified data from receiving it on the servers.*

*SMARTMETERQ is not liable for any loss of storage data retained by cloud server; the customer is required to periodically copy the data to other storage supports. SMARTMETERQ is not responsible for the delivery of information via SMS / MAIL to the operators that receive; the customer is required to check the data and information on the available cloud server.*

#### **19 – PAGAMENTI - PAYMENTS**

Devono essere eseguiti alla data convenuta e non potranno essere rimandati per nessun titolo o reclamo. Eventuali dilazioni sulle scadenze pattuite, eventualmente concesse per libera decisione di SMARTMETERQ, non potranno essere considerate come novazioni del credito, escludendosi ogni eccezione o remora su tale condizione che rimane tassativa ed inderogabile. Ogni eventuale contestazione sul contratto ed al funzionamento del prodotto non darà mai diritto al compratore di rifiutare il rilascio o il rinnovo degli effetti né di sospendere i pagamenti alle scadenze pattuite.

Non sono riconosciuti validi i pagamenti effettuati, a qualsiasi titolo, a persona non espressamente autorizzata da SMARTMETERQ. *They must be performed on the agreed date and can not be delayed for any reason or claim.*

*Any delays on the agreed dates may be granted upon SMARTMETERQ decision and can not be regarded as a novation of credit , and to no any exception or impediment to such a condition that is mandatory and binding. Any controversy over the contract and the operation of the product will never entitle the buyer to refuse to issue or renew the effects or to suspend payments at the agreed deadlines. Payments made, in any way, to any person not expressly authorized by SMARTMETERQ, are not valid.*



## 20 - RECLAMI – CLAIMS

Sono ritenuti validi solo i reclami fatti direttamente alla società SMARTMETERQ in forma scritta e documentabili e dovranno contenere tutte le informazioni sugli eventi oggetto del reclamo, al fine di poter intervenire sul problema.

Sulla merce ricevuta il cliente ha facoltà di sporgere reclamo entro 30gg dal ricevimento. In ogni caso i reclami non hanno titolo per interrompere o posticipare le scadenze dei pagamenti esposti nel contratto di fornitura o conferma d'ordine.

*Only claims made directly to SMARTMETERQ in written form and accompanied with documents are considered valid and must contain all information on the events that are the subject of the complaint in order to be able to intervene.*

*On received goods the customer has the right to file a complaint within 30 days of receipt. In any case, the claims do not give the right to interrupt or postpone the expiry dates of the payments outlined in the supply contract or order confirmation.*

*Costs for inspections and / or validations for delivered goods are not accepted, regardless of the claim.*

## 21 - RITARDATI PAGAMENTI - DELAYED PAYMENTS

Danno facoltà alla venditrice d'applicare gli interessi di mora, ad un tasso pari a otto punti superiore a quello BCE, applicato ai clienti non primari e d'addebitare tutte le spese relative alla gestione del mancato pagamento (Rif. ex D.lgs. 231/2002).

*They give the right to the seller to apply interests on delayed payments at a rate equal to eight points higher than that of the ECB, applied to non-primary customers and to charge all expenses relating to the management of non-payment (Ref. Ex Lgs. Decree 231/2002).*

## 21.1- INTERRUZIONE FORNITURA E SERVIZI – INTERRUPTION OF SUPPLY AND SERVICES

Danno facoltà alla venditrice d'applicare interruzione totale o parziale delle forniture e servizi in caso si presentino mancati pagamenti.

*The seller have the right to apply total or partial interruption of supplies and services in the event of non-payment.*

## 22 - RISERVA DI PROPRIETÀ – COPYRIGHT and PROPERTY

Nel caso di pagamento differito, anche se solo in parte, benché l'acquirente prenda possesso fisico dei prodotti, essi restano di proprietà della SMARTMETERQ. I prodotti diventeranno di proprietà del cliente solo al momento dell'incasso, da parte della SMARTMETERQ, della totalità del prezzo pattuito. Fino all'integrale pagamento del prezzo, l'acquirente è costituito depositario dei prodotti come sopra venduti, con patto di riservato dominio. S'obbliga pertanto a farne buon uso, a non venderle, a non cederle in garanzia ed a risponderne in caso di furto, danneggiamento o altro, ed a denunciare immediatamente alla venditrice, con lettera raccomandata, le eventuali azioni esecutive o conservative promosse da terzi.

*In case of deferred payment, even if only in part, although the buyer takes physical possession of the products, they remain owned by SMARTMETERQ. The products will become the property of the customer only on SMARTMETERQ's receipts of the total agreed price. Until full payment of the price, the buyer is the depositary of the products as sold above, with retention of title. It is therefore obligatory to make good use, not to sell, not to give them a guarantee and to respond to theft, damage or other damages and to immediately report to the seller, by registered letter, any enforcement or conservative actions promoted by third parties.*

## 22.1 - PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE - INTELLECTUAL AND INDUSTRIAL PROPERTY

I diritti di proprietà intellettuale di cui ciascuna parte è proprietaria prima del CONTRATTO, continueranno ad essere di proprietà di tale parte, se non diversamente concordato nelle SPECIFICHE CONDIZIONI.

Qualsiasi tecnologia, diritti di proprietà intellettuale e industriale, documentazione e informazioni sviluppate come risultato dell'esecuzione del contratto saranno di proprietà di SMARTMETERQ, se non diversamente concordato o in base alle indicazioni riportate nelle condizioni specifiche dello stesso.

Modelli, marchi di prodotto, brevetti, campioni, prototipi, piani, disegni, modelli, documentazione, istruzione o know-how tecnico o tecnologico, operativo o organizzativo e operativo, metodi e sistemi e in generale qualsiasi materiale suscettibile di essere proprietà intellettuale o industriale, proprietà di SMARTMETERQ che fornisce al cliente in seguito all'esecuzione del contratto, sarà considerato di proprietà esclusiva di SMARTMETERQ. L'uso di nomi, marchi, segni, loghi o altri elementi distintivi o identificativi della proprietà di una delle parti, o l'indicazione di uno di essi, in nessun caso sarà inteso come una licenza o trasferimento di uso o costituzione di qualsiasi giusto a favore del altre parti di tali beni.

*The intellectual property rights of which each party is an owner prior to THE CONTRACT will continue being the property of such party, unless otherwise agreed in THE SPECIFIC CONDITIONS. Any technology, intellectual and industrial property rights, documentation and information developed as a result of the execution of THE CONTRACT will be the property of SMARTMETERQ unless agreed to otherwise or because of the indications in THE SPECIFIC CONDITIONS. The models, product brands, patents, samples, prototypes, plans, designs, templates, documentation, instruction or technical know-how or technological, operative or organizational and operational, methods and systems and in general any material susceptible of being intellectual or industrial property, property of SMARTMETERQ which it provides to the customer as a result of the execution of THE CONTRACT, will be held as exclusive property of SMARTMETERQ. The use of names, brands, signs, logos or other distinctive or identification of the property of any of the parties, or by indication of one of them, in no case will this be understood as a license or transfer of use or constitution of any right in favor of the other parties over such goods.*

### **23 - CESSIONE DEL CREDITO – TRANSFER OF CREDIT**

SMARTMETERQ si riserva la facoltà d'intraprendere tutte le azioni che riterrà di proprio interesse, quali la cessione, l'assicurazione, o altro, senza obbligo di richiedere benestare al cliente.

*SMARTMETERQ reserves the right to take any actions it deems of its own interest, such as the sale, insurance etc. without any obligation to request approval.*

### **24 - ASSICURAZIONE DEL CREDITO – CREDIT ASSURANCE**

Il cliente è informato che i crediti SMARTMETERQ non sono coperti da polizza assicurativa se non su singola ed insindacabile decisione dell'azienda. In caso in cui sia accettata la vendita con Lettera di Credito, è sempre facoltà di SMARTMETERQ l'accettazione della fornitura e tutti i costi finanziari sono a carico del cliente.

*The customer is aware that SMARTMETERQ's credits are not covered by an insurance policy, except on single and unquestionable decision of the company. In case of the sale with Credit Letter is accepted, it is always the right of SMARTMETERQ to accept the supply and all financial costs are in charge of the customer.*

### **25 - DEROGHE - EXCEPTIONS**

Il cliente non potrà mai invocare alcun impegno, garanzia o accordo verbale in contrasto con le condizioni sopra riportate, se non per scritto confermate da SMARTMETERQ.

*Customer will never invoke any commitment, warranty or verbal agreement in contrast with the above conditions, unless written and confirmed by SMARTMETERQ.*

### **26 - TRIBUTI ED ONERI – CHARGES AND BILLS**

I prezzi s'intendono esclusi d'ogni qualsiasi onere o tributo, presente o futuro, a qualsiasi titolo dovuto; questi saranno a esclusivo carico del cliente.

*Prices are intended to be exclusive of any charges or bill whether present or future, whatever the due; these will be exclusively charged to the customer.*

### **27 – TRATTAMENTO DEI DATI DEL CLIENTE – CUSTOMER PRIVACY**

SMARTMETERQ dichiara che, conforme la normativa vigente, userà i dati del cliente esclusivamente ai fini fiscali e li conserverà con cura senza comunicarli a terzi, se non per obblighi di legge .

*In accordance with current legislation, SMARTMETERQ declares that the customer's data will be used exclusively for tax purposes and will keep them with care without notifying them to third parties, except for legal obligations.*

### **28 – CODICE ETICO DI CONDOTTA CLIENTE – BUSINESS ETHICS FOR CUSTOMERS**

Il cliente si impegna a non attivare contatti verso i dipendenti/collaboratori della società, anche provenienti da società collegate/partecipate, al fine di formulare proposte di collaborazione esterne e/o proposte commerciali e/o proposte lavorative e/o ricevere benefit-omaggi, salvo free samples di uso commerciale o di modico valore, e/o comunque atti che per qualsiasi motivo sia di interesse contrario a quello di SMARTMETERQ.

*The Customer undertakes not to engage contacts with the company's employees / associates, even from affiliated companies, in order to formulate proposals for external collaboration and / or business proposals and / or job proposals and / or receive benefits , (except for free samples of commercial / technical or modest value) and / or any act that for any reason is contrary to the interest of SMARTMETERQ.*

### **29 - CONTROVERSIE – DISPUTES**

Per ogni controversia le parti si rimettono a quanto dettato in merito dal Codice Civile. Foro competente sarà quello di PADOVA o BOLOGNA ad insindacabile giudizio di SMARTMETERQ, in ogni caso prevale la legge italiana.

*For any dispute the parties submit to the dictation of the Civil Code. Jurisdiction will be of Padova or Bologna at SMARTMETERQ decision, in any case under Italian law.*

### **30- DURATA DEL CONTRATTO - DURATION OF THE AGREEMENTS**

Qualora in base all'offerta è prevista l'erogazione di un servizio per un periodo temporale esso è di 5 anni dalla consegna e determinato in conferma d'ordine; il cliente è tenuto ad accettare il pagamento del servizio erogato e le condizioni del presente contratto per tutta la sua durata.

*In case of the offer is for a service the period is for 5 years from delivery and defined on order confirmation; the customer is required to accept the payment of the provided service and the terms of this contract for all its duration.*

Sig./Mr:

Per accettazione /For acceptance

(data, timbro e firma del Cliente )  
(date, stamp and sign of the Customer)