

Termini e condizioni generali per accordi di assistenza nella regione EMEA

1. DEFINIZIONI

- a) Con "Ambiente appropriato" si intende, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'immagazzinamento o l'utilizzo dell'Apparecchiatura su una superficie piana, non soggetta a urti e scosse, in un'atmosfera con temperatura, pressione e contenuto di particelle sempre compresi nei limiti di tolleranza dell'Apparecchiatura, come specificato da QIAGEN.
- b) Con "Cliente" si intende qualsiasi persona fisica o giuridica che effettui un ordine a QIAGEN per Apparecchiature, servizi di Assistenza o Parti, come specificato nell'offerta allegata.
- c) Con "Apparecchiatura" si intendono le stazioni di lavoro robotiche per biologia molecolare e/o qualsiasi altro tipo di strumentazione specificamente designata nel preventivo allegato.
- d) Con "Strumento sostitutivo" si intende lo strumento con specifiche simili all'Apparecchiatura messo a disposizione del Cliente per il tempo necessario a fornire il servizio di Assistenza.
- e) Con "Assistenza" si intendono attività eseguite da QIAGEN o da un suo rappresentante autorizzato, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la rimozione, la manutenzione, la riparazione, la revisione, la sostituzione e l'ispezione di Apparecchiature.
- f) Con "Parte/i" si intendono i componenti venduti o comunque consegnati al Cliente da QIAGEN ai fini dell'Assistenza.
- g) "QIAGEN" indica l'azienda QIAGEN con sede legale nella regione EMEA indicata nel preventivo o nella conferma d'ordine.
- h) "Tempo di risposta" indica il tempo che intercorre tra la registrazione da parte di QIAGEN della richiesta di assistenza del Cliente, a seguito del ricevimento di tutte le informazioni

rilevanti da parte di quest'ultimo, come meglio specificato nella Sezione 6(h) che segue, e l'invio da parte di QIAGEN di un tecnico dell'assistenza o il ricevimento dell'Apparecchiatura nel centro di riparazione regionale (Regional Repair Center, RRC), a seconda dei casi. Nel caso in cui QIAGEN stabilisca, a propria esclusiva discrezione, che è necessario l'invio di un tecnico dell'assistenza, QIAGEN si adopererà in modo commercialmente ragionevole per far arrivare il tecnico dell'assistenza sul sito entro lo stesso periodo di tempo.

- i) Con "Accordo di assistenza" si intende il tipo specifico di accordo stipulato tra il Cliente e QIAGEN per servizi di Assistenza e/o Parti, come specificato nel preventivo allegato e ulteriormente dettagliato nelle Appendici da A a D allegate al presente, a seconda dei casi.
- j) Con "Orario di lavoro standard" si intende la fascia oraria dalle 8:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali locali.

2. TERMINI E CONDIZIONI

- a) L'Accordo di assistenza è contenuto in, e regolato da, il preventivo allegato, ove presente, nonché dai presenti Termini e condizioni, compresa la relativa appendice ("Termini"). Tutti gli altri eventuali termini o condizioni di servizio, acquisto, vendita o altro possono essere vincolanti solo in caso di specifico consenso scritto di QIAGEN. Eventuali altri termini, condizioni o disposizioni proposti dal Cliente verbalmente o per iscritto non avranno validità alcuna e la vendita di Parti o la prestazione di servizi di Assistenza da parte di QIAGEN non costituiranno accettazione di tali altri termini, condizioni o disposizioni. I Termini presenti annullano e sostituiscono ogni precedente trattativa, accordo o convenzione tra QIAGEN e il Cliente in relazione alla fornitura dell'Assistenza e/o delle Parti.
- b) Le informazioni e i suggerimenti forniti verbalmente o contenuti nel materiale pubblicitario e nei cataloghi di QIAGEN e nella corrispondenza tra QIAGEN e il Cliente al di fuori di qualsiasi periodo di copertura dell'Assistenza vengono dati gratuitamente e senza la responsabilità di QIAGEN e non fanno parte dell'Accordo di assistenza.
- c) Salvo quanto specificamente indicato nell'Accordo di assistenza, QIAGEN non fornisce alcuna garanzia o dichiarazione (espressa o implicita per statuto, legge, consuetudine o uso)

in merito alla natura, alla qualità o all'idoneità delle Parti o alla loro conformità con eventuali descrizioni o campioni.

3. AMMISSIBILITÀ

- a) L'Apparecchiatura è considerata automaticamente ammissibile all'inclusione ai sensi dell'Accordo di assistenza se si trova nella regione EMEA e se è coperta da una garanzia QIAGEN valida o da un Accordo di assistenza QIAGEN già in essere immediatamente prima della data di inizio del nuovo periodo di copertura e se l'Assistenza precedente è stata prestata esclusivamente da QIAGEN o da rappresentanti autorizzati di QIAGEN.
- b) Prima di poter essere considerata ammissibile all'inclusione ai sensi dell'Accordo di assistenza, l'Apparecchiatura che non rientra nelle condizioni della clausola 3(a) sarà soggetta a ispezione ed eventuale riparazione da parte di QIAGEN. QIAGEN comunicherà al Cliente l'ammissibilità dell'Apparecchiatura alla copertura ai sensi di un Accordo di assistenza. Saranno addebitate al Cliente, alle tariffe standard non contrattuali di QIAGEN in vigore al momento, tutte le lavorazioni, le Parti e le spese sostenute per detta ispezione e per eventuali attività di manutenzione correttiva necessarie per ripristinare l'Apparecchiatura in uno stato di ammissibilità all'inclusione ai sensi di un Accordo di assistenza. Quanto precede include eventuali interventi di retrofit e interventi associati necessari per rendere l'Apparecchiatura conforme alla normativa CE, se non è già provvista di un marchio CE valido. L'Accordo di assistenza dovrà essere acquistato entro trenta (30) giorni dalla conferma di ammissibilità e la data di inizio dell'Accordo di assistenza verrà stabilita nel giorno successivo a detta conferma. Qualora l'Accordo di assistenza non venga acquistato entro tale termine di trenta (30) giorni, QIAGEN procederà a un'ulteriore ispezione e conferma dell'ammissibilità in base alle tariffe standard non contrattuali di QIAGEN.
- c) Se non diversamente concordato per iscritto da QIAGEN, l'Accordo di assistenza non coprirà le Apparecchiature che: (i) siano state usate in modo improprio o sottoposte a stress fisico o elettrico inusuale; (ii) siano state modificate dal Cliente senza previo consenso di QIAGEN; (iii) siano state sottoposte ad attività di assistenza o a tentativi di assistenza da parte di

soggetti diversi da QIAGEN o dai suoi rappresentanti autorizzati dell'assistenza; (iv) siano state acquistate da fornitori diversi da QIAGEN o dai suoi rivenditori o distributori autorizzati; (v) siano state spostate al di fuori della regione EMEA; (vi) non siano state installate da un rappresentante autorizzato QIAGEN (se richiesto dalle specifiche dell'apparecchiatura); (vii) siano ubicate in luoghi in cui QIAGEN non ha sufficienti risorse per fornire un'assistenza adeguata; oppure (viii) siano state usate per oltre sette (7) anni da quando QIAGEN le ha dichiarate obsolete.

4. ENTRATA IN VIGORE E TERMINE

- d) Se non diversamente specificato per iscritto da QIAGEN, qualsiasi preventivo per attività di Assistenza o Accordo di assistenza sottoposto da QIAGEN al Cliente ha una validità di sessanta (60) giorni solari dalla data di emissione, dopo i quali scade. L'Accordo di assistenza entrerà in vigore (i) alla data ivi specificata oppure (ii) alla data in cui QIAGEN avvia il servizio di Assistenza o la fornitura di Parti, a seconda di quale evento si verifica per primo ("Data di inizio").
- e) L'Accordo di assistenza avrà validità per il periodo specificato nel preventivo allegato, ove presente, con riserva di risoluzione anticipata secondo le condizioni riportate nella clausola 17. Altrimenti, l'Accordo di assistenza avrà validità per il periodo di un (1) anno dalla Data di inizio, con riserva di risoluzione anticipata secondo le condizioni riportate nella clausola 17. QIAGEN si riserva il diritto di rinegoziare i termini dell'Accordo di assistenza, compresi i prezzi applicabili, nell'ambito di un eventuale rinnovo.

5. ASSISTENZA

- a) Al fine di mantenere l'Apparecchiatura in buone condizioni operative, QIAGEN concorda di fornire al Cliente l'Assistenza prevista dall'Accordo di assistenza. L'Assistenza comprende la manutenzione programmata e/o correttiva dell'Apparecchiatura, come descritto nell'Accordo di assistenza. La scelta di utilizzare parti nuove o ricondizionate per effettuare tale manutenzione è a discrezione di QIAGEN. Ogni parte sostituita da QIAGEN nell'ambito

del servizio di Assistenza diventerà di proprietà di QIAGEN e il Cliente si assicurerà che QIAGEN ne acquisisca la titolarità, priva di interessi, rivendicazioni, vincoli od obblighi di terze parti; oppure in alternativa il Cliente risarcirà QIAGEN del valore relativo ai costi di sostituzione della parte in questione.

- b) Tutti i servizi di Assistenza saranno eseguiti durante il normale orario di lavoro (dalle 9:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì), salvo diversamente concordato per iscritto da QIAGEN.
- c) Per i servizi di Assistenza eseguiti o le Parti consegnate che non siano previsti dall'Accordo di assistenza, si applicheranno le tariffe standard di QIAGEN. QIAGEN ha facoltà di subappaltare i propri obblighi di cui al presente a un soggetto terzo senza il consenso del Cliente.
- d) Se non diversamente ed espressamente stabilito nell'Accordo di assistenza, la copertura non include (i) la fornitura di consumabili e accessori (compresi, in via non limitativa, lampadine, parti in vetro, carta, filtri, siringhe, tubi per pompe peristaltiche, filtri dell'aria, dischetti, nastri inchiostriati, collegamenti per l'illuminazione, colonne, piastre termostatiche, rilevatori, distanziatori e sostanze chimiche); (ii) eventuali computer, apparecchiature informatiche e accessori forniti al di fuori della garanzia del produttore; (iii) il recupero dei dati in caso di perdita o danneggiamento dei supporti dati (inclusi, in via non limitativa, i dischi rigidi) e/o del software; (iv) la modifica o il riposizionamento dell'Apparecchiatura, oppure (v) l'assistenza applicativa per lo sviluppo di protocolli/metodi o la formazione del Cliente; tutti i suddetti servizi, se non coperti dall'Accordo di assistenza, possono essere quotati ed eseguiti separatamente da QIAGEN.
- e) A propria esclusiva discrezione, QIAGEN deciderà se far riparare l'Apparecchiatura presso il centro riparazioni regionale e impiegherà ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire al Cliente uno Strumento sostitutivo (nell'ambito dell'Accordo di assistenza del Cliente o a pagamento) per garantire la continuità dell'operatività del Cliente.
- f) QIAGEN utilizzerà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per riparare l'Apparecchiatura coperta da contratto. Fermo restando quanto precedentemente scritto, QIAGEN non avrà alcun obbligo di riparare o sostituire alcuna Apparecchiatura che, secondo la ragionevole valutazione di QIAGEN, non possa essere ripristinata ad un corretto stato di funzionamento mediante interventi di riparazione commercialmente ragionevoli, o qualora

il costo della riparazione risulti sproporzionato rispetto al valore dell'apparecchiatura. In tal caso, QIAGEN non avrà alcun obbligo di riparazione con riferimento a tale Apparecchiatura.

6. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- a) Il Cliente è tenuto a mantenere un Ambiente appropriato per l'Apparecchiatura e ad eseguire i necessari controlli di manutenzione pianificata per la stessa, in base alle procedure specificate da QIAGEN atte a prevenire il guasto dell'Apparecchiatura, inclusi, in via non limitativa, i controlli di eventuali perdite dei liquidi lubrificanti, dei fluidi idraulici e degli oli. Se l'Accordo di assistenza prevede un servizio di riparazione correttiva, il Cliente dovrà comunicare tempestivamente a QIAGEN il guasto dell'Apparecchiatura e consentire a QIAGEN, su richiesta, il pieno e libero accesso all'Apparecchiatura, nel rispetto delle direttive applicabili al sito.
- b) Il Cliente dovrà fornire i consumabili necessari per l'Assistenza, se non diversamente stabilito nell'Accordo di assistenza. Il Cliente acconsente a fornire, dietro richiesta di QIAGEN, strutture ragionevoli necessarie per le attività di Assistenza, quali ad esempio uno spazio sicuro per lo stoccaggio, un'area di lavoro dedicata con adeguata illuminazione e riscaldamento e una linea telefonica locale.
- c) Il Cliente è tenuto a salvare un file di backup dei dati, inclusi, in via non limitativa, parametri e dati di performance dell'Apparecchiatura, prima che vengano eseguite le attività di assistenza da parte di QIAGEN. Inoltre, prima del servizio di Assistenza il Cliente è tenuto a rimuovere qualsiasi informazione personale dall'Apparecchiatura.
- d) Al termine del servizio di Assistenza di QIAGEN, il Cliente confermerà che l'Apparecchiatura è in buone condizioni operative e funziona come previsto. Tale conferma scritta può avvenire tramite la firma del cliente sul rapporto di assistenza in loco QIAGEN.
- e) Il Cliente sarà tenuto a fornire al personale dell'assistenza di QIAGEN un ambiente di lavoro sicuro e tutte le informazioni relative alle misure da mettere in atto in caso di emergenza. Fatto salvo quanto precede, il Cliente dovrà garantire che l'ambiente di lavoro del personale di assistenza di QIAGEN sia conforme a tutte le leggi e le linee guida applicabili.
- f) Il Cliente individuerà un referente con la giusta esperienza dell'Apparecchiatura.

- g) Per ogni richiesta di Assistenza, il Cliente dovrà riportare tutte le informazioni necessarie per eseguire la diagnosi e la risoluzione dei problemi del guasto in questione (inclusi, in via non limitativa, file di registro, codici errore, foto). QIAGEN si riserva il diritto di rifiutare l'invio di un tecnico dell'assistenza se il Cliente non fornisce le adeguate informazioni richieste da QIAGEN.
- h) Una volta che l'Apparecchiatura è stata riparata e rispedita al Cliente, lo Strumento sostitutivo deve essere restituito a QIAGEN, a spese di QIAGEN, entro cinque (5) giorni lavorativi. In caso di ritardata restituzione, QIAGEN si riserva il diritto di applicare un addebito di 200 EUR giornalieri per ogni giorno di ritardo oltre il quinto (5°) giorno lavorativo.

7. CONSEGNA DI PARTI E PRESTAZIONE DI SERVIZI

- a) Le date e gli orari indicati per il completamento del servizio di Assistenza o la consegna di Parti hanno valore solo indicativo e non rappresentano un termine o una condizione dell'Accordo di assistenza. Gli orari non sono vincolanti. QIAGEN adotterà ogni misura commercialmente ragionevole per rispettare le tempistiche previste, ma si riserva il diritto di modificare le proprie previsioni.
- b) QIAGEN fornirà le Parti in spedizioni scaglionate come più riterrà opportuno. La mancata consegna da parte di QIAGEN di una o più consegne scaglionate non legittima il Cliente a richiedere risarcimenti o a risolvere o sospendere l'Accordo di assistenza né a rifiutare quella/e o le successive consegne.
- c) Per tutte le parti di ricambio fornite gratuitamente ai sensi dell'Accordo di assistenza applicabile, la spedizione sarà effettuata con trasporto pagato (CPT) fino alla sede del destinatario (Incoterms® 2020) se la sede del destinatario si trova all'interno dell'Unione Europea e, in caso di trasporto transfrontaliero da o verso Paesi al di fuori dell'Unione Europea, franco vettore (FCA) all'hub logistico (Incoterms® 2020) di QIAGEN a Roermond (Paesi Bassi) o a Hilden (Germania), o in qualsiasi altra sede indicata da QIAGEN; eventuali alternative, se non diversamente concordato. La proprietà e il rischio di perdita delle Parti saranno trasferiti al Cliente al momento dell'installazione di tali Parti sull'Apparecchiatura

del Cliente nell'ambito dell'Assistenza. Tutte le altre parti di ricambio saranno spedite FCA all'origine e la proprietà e il rischio di perdita di tali parti passeranno al Cliente al momento della consegna al vettore.

- d) Il Cliente dovrà, fino al completamento del servizio di Assistenza o, se del caso, al pagamento completo delle parti in questione (a seconda di quale situazione si verifichi per prima), (i) conservare e maneggiare le Parti in modo lecito e attento, in conformità a tutta la documentazione di accompagnamento e alle istruzioni di QIAGEN, in modo da mantenerle in buone condizioni di commerciabilità e (ii) assicurare completamente le Parti per conto di QIAGEN. Il Cliente concede a QIAGEN la licenza irrevocabile di accedere ai propri locali per recuperare eventuali parti o altri materiali di proprietà di QIAGEN.

8. PREZZI

I prezzi relativi all'Accordo di assistenza saranno quelli indicati nell'offerta allegata alla presente. QIAGEN ha il diritto di aumentare i prezzi in qualsiasi momento con un preavviso di trenta (30) giorni solari. Se non diversamente specificato per iscritto da QIAGEN o dalla legge, i prezzi non includono trasporto, assicurazione, diritti di licenza, dazi doganali, ritenute alla fonte, imposta sul valore aggiunto, vendite, usi, accise o altre simili tasse. Il Cliente dovrà pagare tutti i suddetti oneri, dazi e tasse in aggiunta e secondo le modalità e nei tassi prescritti dalle autorità competenti o rimborsare a QIAGEN tutte le imposte federali, statali o locali sulle vendite, sull'uso o altre imposte, tasse o diritti derivanti dal loro accordo o dalle transazioni contemplate dal loro accordo, se del caso (diverse dalle imposte basate sul reddito netto di QIAGEN).

9. PAGAMENTO

- a) Il pagamento per servizi di Assistenza e Parti deve essere eseguito dal Cliente (a) in conformità con le condizioni di pagamento stabilite nell'Accordo di assistenza, oppure, se tali condizioni non sono ivi specificate o in caso di servizi di Assistenza o Parti forniti al di fuori dell'ambito dell'Accordo di assistenza, (b) trenta (30) giorni dalla data della fattura, se non diversamente richiesto dalle leggi vigenti. A scanso di equivoci, il Cliente non avrà

diritto ad alcuno sconto specificato nell'Accordo di assistenza in caso di emissione di una fattura ai sensi del precedente caso (b).

- b) I pagamenti saranno accettati solo a mezzo di bonifico bancario. In caso di ritardi nei pagamenti, QIAGEN si riserva il diritto di addebitare gli interessi di mora previsti dalle transazioni commerciali applicabili nella giurisdizione di competenza e di rivendicare un risarcimento danni più elevato, a condizione che venga dimostrato il maggior danno subito. Tutte le spese legali per la riscossione dei pagamenti sono a carico del Cliente. QIAGEN ha il diritto di sospendere tutti gli ordini effettuati dal Cliente fino all'ottenimento del pagamento completo.
- c) Gli obblighi di pagamento del Cliente non saranno influenzati da alcuna circostanza, incluse, senza limitazioni, eventuali compensazioni, domande riconvenzionali o qualsiasi altro diritto che il Cliente possa vantare nei confronti di QIAGEN.
- d) QIAGEN si riserva il diritto, e il Cliente accetta, che le fatture possano essere emesse e inviate elettronicamente in formato PDF in conformità alle normative vigenti.
- e) Qualora QIAGEN ritenga, a sua esclusiva discrezione, che a causa delle condizioni finanziarie dell'Acquirente o per altri motivi, la continuazione della produzione o la spedizione alle condizioni specificate non sia giustificata, QIAGEN potrà richiedere un pagamento anticipato totale o parziale.

10. GARANZIA

- a) QIAGEN garantisce che le Parti sono prive di difetti e conformi alle eventuali specifiche di QIAGEN, in condizioni di normale utilizzo e manutenzione, per un periodo di tre (3) mesi dalla data di completamento del servizio di Assistenza. Tale garanzia non copre i materiali consumabili nell'ambito del normale uso né i materiali di durata limitata e QIAGEN garantisce solo che, al momento della spedizione, tali materiali soddisfano le specifiche applicabili fornite o approvate da QIAGEN. La garanzia legale è esclusa.
- b) QIAGEN garantisce che i servizi di Assistenza o altre lavorazioni da essa eseguite saranno a opera di personale QIAGEN specificamente formato e attrezzato oppure da rappresentanti autorizzati dell'assistenza.

- c) QIAGEN garantisce che il lavoro svolto in base ai termini dell'Accordo di assistenza sarà privo di difetti di fabbricazione. Questa garanzia avrà una durata di trenta (30) giorni di calendario dal completamento delle riparazioni autorizzate. Durante il periodo di garanzia QIAGEN correggerà, a proprie esclusive spese, eventuali difetti di lavorazione relativi alle riparazioni eseguite nell'ambito dell'Accordo di assistenza. Questa garanzia copre la sola manodopera e non è estesa alle Parti.
- d) Le suddette garanzie sono esclusive e sostituiscono tutte le altre garanzie, sia esplicite che implicite, scritte o verbali, legali o di altro tipo, incluse, in via non limitativa, eventuali garanzie implicite di qualità soddisfacente o idoneità a un uso particolare.
- e) Non sono ammesse rivendicazioni di garanzia o di danni o rimborsi spese in caso di manipolazione e lavorazione inappropriata di Parti e Apparecchiatura da parte del Cliente.

11. SALUTE E SICUREZZA

- a) Il Cliente è tenuto ad assicurare che i propri dipendenti, subappaltatori e agenti che lavorano nelle immediate vicinanze e nelle aree adiacenti al luogo in cui è ubicata l'Apparecchiatura siano adeguatamente formati e operino in modo conforme a tutte le normative applicabili in materia di salute e sicurezza. Il Cliente dovrà inoltre garantire che un proprio dipendente adeguatamente formato o una terza parte autorizzata dal Cliente rimanga nel raggio visivo del personale di QIAGEN durante l'esecuzione del servizio di Assistenza sull'Apparecchiatura.
- b) Senza che questo implichi una limitazione alla generalità di quanto sopra, il Cliente garantisce che l'Apparecchiatura sia disinfettata e decontaminata prima che il personale o i rappresentanti autorizzati di QIAGEN eseguano le operazioni di Assistenza sulla stessa. QIAGEN non ha alcun obbligo di fornire assistenza in ambienti che ritenga non sicuri per il proprio personale o per i propri rappresentanti a sua esclusiva discrezione, né alcuna responsabilità nei confronti del Cliente qualora si rifiuti di fornire assistenza in tali situazioni; il Cliente, secondo le istruzioni di QIAGEN, dovrà spostare l'Apparecchiatura dal laboratorio in un altro luogo idoneo per l'assistenza o disattivare il laboratorio prima dell'assistenza.

12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

QIAGEN sarà responsabile solo in conformità alle disposizioni di legge applicabili per i danni e il rimborso delle spese che sono stati causati da una cattiva condotta intenzionale o da una grave negligenza dei rappresentanti legali o dei dipendenti della direzione di QIAGEN, per difetti non dichiarati in modo fraudolento, per danni alla persona, per rivendicazioni ai sensi delle leggi applicabili sulla responsabilità del prodotto o di eventuali regolamenti, ordini o direttive emanati ai sensi di tali leggi sulla responsabilità del prodotto, per impossibilità iniziale nella misura in cui QIAGEN fosse a conoscenza o avrebbe dovuto essere a conoscenza dell'impossibilità iniziale al momento della conclusione del Contratto e per gli attributi sottoscritti per i Prodotti venduti, nella misura in cui QIAGEN si sia assunta una garanzia in merito. QIAGEN sarà responsabile solo per i danni diretti e il rimborso delle spese per l'ammontare delle perdite tipiche e prevedibili derivanti da violazioni per grave negligenza degli obblighi contrattuali essenziali o degli obblighi fondamentali di QIAGEN. In caso contrario, ogni responsabilità sarà esclusa, nella misura consentita dalla legge.

13. LICENZA SOFTWARE

Il Software contenuto nell'Apparecchiatura o nelle Parti ("Software"), ove presente, viene reso noto al Cliente in confidenza e viene concesso in licenza al Cliente per il suo esclusivo uso interno e per la durata utile dell'Apparecchiatura e delle Parti. Il Cliente concorda che il Software è una proprietà intellettuale di QIAGEN o del concessionario della licenza e che la proprietà e il copyright del Software rimangono di QIAGEN o del concessionario della licenza. Il Cliente acconsente a non copiare, riprodurre né modificare il Software e a non renderlo disponibile a nessun'altra parte mediante vendita, leasing, affitto, licenza o altra modalità, senza il previo consenso scritto di QIAGEN. Il Cliente acconsente inoltre a non alterare né rimuovere nessun avviso di copyright, segreto industriale, brevetto, proprietà o altra indicazione legale contenuti nel Software.

14. RISERVATEZZA

Il Cliente acconsente a trattare come riservate tutte le informazioni di natura confidenziale che riguardano l'attività e gli affari di QIAGEN, inclusi, in via non limitativa, i dati forniti da QIAGEN su progettazione, struttura e metodi produttivi dell'Apparecchiatura e delle Parti, e a non divulgare gli stessi a nessuna persona, azienda o società. Il suddetto obbligo di riservatezza del Cliente non si applica se il Cliente può dimostrare, mediante idonea documentazione, che: (i) le informazioni in questione sono già pubblicamente disponibili; (ii) le informazioni in questione sono state rese pubblicamente disponibili ma non attraverso il Cliente; (iii) le informazioni in questione erano già note al Cliente prima della comunicazione delle stesse da parte QIAGEN, oppure (iv) le informazioni in questione sono state legalmente rese note al Cliente attraverso una terza parte.

15. PRIVACY DEI DATI

- a) Se non diversamente concordato per iscritto o sottinteso data la natura dell'Apparecchiatura, né il Cliente né QIAGEN divulgheranno Dati personali (come definiti dalle leggi applicabili). Fermo restando quanto sopra, l'Accordo di assistenza può contenere informazioni quali nome, informazioni di contatto o firme che possono essere identificate come Dati personali.

Nel caso in cui le informazioni includano Dati personali, il Cliente e QIAGEN si conformeranno a tutte le leggi applicabili in materia di protezione dei dati in relazione al trattamento dei dati personali divulgati nell'ambito dell'Accordo di assistenza ed eseguiranno i relativi accordi, se richiesto. I Dati personali non saranno (i) trattati per scopi diversi da quelli necessari all'esecuzione dell'Accordo di assistenza e (ii) divulgati a terzi, a meno che non sia consentito ai sensi del presente documento o della legge applicabile.

- b) Fermo restando quanto precede, le parti riconoscono che in determinate circostanze, per motivi di lavoro e di sicurezza, il Cliente potrebbe voler raccogliere dati personali o biometrici (come definiti dalla legislazione applicabile in materia di privacy e che possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, impronte digitali, campioni di DNA o RNA, fotografie o firme) dai dipendenti di QIAGEN che svolgano servizi di assistenza presso

i locali del Cliente o entrino nelle strutture del Cliente per altri motivi di lavoro. Il Cliente sosterrà tutti i costi associati alla raccolta di tali dati e si impegna a rispettare tutte le leggi e i regolamenti applicabili in materia di privacy e sicurezza dei dati durante la raccolta, l'archiviazione, il trattamento e l'utilizzo di tali dati personali e/o biometrici; inoltre, il Cliente si impegna a risarcire, sostenere, patteggiare accordi o difendere QIAGEN in caso di cause legali o processi intentati per perdite, danni, lesioni, rivendicazioni, richieste di indennizzo e spese ("Responsabilità") derivanti dalla violazione, da parte del Cliente, di tali leggi o regolamenti sulla privacy e sulla sicurezza dei dati e sosterrà tutte le sentenze emesse in tali cause o procedimenti legali, ad eccezione delle Responsabilità derivanti da negligenza grave o dolo di QIAGEN. I risarcimenti, l'assunzione di responsabilità e gli obblighi qui definiti continueranno ad essere validi e pienamente applicabili anche in caso di cessazione di qualsiasi contratto di acquisto o di assistenza tra le parti, sia che essa avvenga alla data di scadenza naturale che per motivi legali o di altra natura.

16. FORZA MAGGIORE

QIAGEN non sarà responsabile per il mancato o ritardato adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto e non sarà considerata inadempiente ai propri obblighi se tale mancato o ritardato adempimento deriva da una delle seguenti cause: Disobbedienza civile, ostilità, sabotaggio, terrorismo, azioni militari, espropriazione, nazionalizzazione o l'escalation di uno qualsiasi dei precedenti, uragani, inondazioni, tornadi, terremoti o altre calamità naturali, ritardi nelle consegne, esplosioni, epidemie, pandemie o qualsiasi altra ondata di malattie, leggi, regolamenti o azioni intraprese da un governo o da un'autorità pubblica, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, restrizioni all'esportazione o all'importazione o altri eventi di sanità pubblica in qualsiasi Paese o qualsiasi altro evento o circostanza al di fuori del ragionevole controllo di QIAGEN (ciascuno, un "Evento di forza maggiore"). In caso di un Evento di forza maggiore, QIAGEN (a) informerà tempestivamente il Cliente per iscritto e (b) si adopererà in modo commercialmente ragionevole per rimediare o superare l'evento e riprendere l'esecuzione dei propri obblighi ai sensi del presente documento. Se tale Evento di forza maggiore si protrae per un periodo superiore a un mese di

calendario, QIAGEN può risolvere l'Accordo di assistenza senza alcuna responsabilità, previa comunicazione scritta al Cliente.

17. RISOLUZIONE

- a) Ognuna delle due parti può recedere dall'Accordo di assistenza: (1) se l'altra parte è inadempiente nei confronti dei propri obblighi, a condizione che tale inadempienza non venga sanata entro trenta (30) giorni previa comunicazione scritta alla parte inadempiente; (2) se si verifica uno dei seguenti eventi: (i) applicazione sui beni dell'altra parte di esecuzione o sequestro, che non viene pagato o revocato entro sette giorni; un giudizio contro l'altra parte rimane insoddisfatto per oltre sette (7) giorni; viene nominato un curatore fallimentare per uno dei beni dell'altra parte; (ii) viene presentata una petizione per la liquidazione o l'amministrazione controllata in relazione all'altra parte; viene approvata una risoluzione per la liquidazione dell'altra parte (diversa dalla liquidazione volontaria di un membro ai fini di una fusione o ricostruzione in buona fede); (iii) l'altra parte sospende o minaccia di sospendere il pagamento dei propri debiti o è ritenuta non in grado di pagare i propri debiti o cessa o minaccia di cessare la propria attività o qualsiasi parte materiale come impresa in attività; a seguito di un cambiamento relativo ai poteri, all'attività o alle circostanze è improbabile che l'altra parte sia nella posizione di poter adempiere all'Accordo di assistenza o alle relative transazioni; (iv) si verifica un evento in una giurisdizione straniera analogo o comparabile ai precedenti punti da (i) a (iii); (3) nel momento in cui una delle parti ha motivo ragionevole di credere che sia probabile che uno degli eventi menzionati al punto (2) sopra si verifichi nei confronti dell'altra entro un periodo di tempo pari ai tre (3) mesi successivi.
- b) Fatta eccezione per quanto sopra consentito, il Cliente non ha il diritto di risolvere l'Accordo di assistenza senza il previo consenso scritto di QIAGEN.
- c) Nel caso in cui il Cliente chieda la risoluzione anticipata per motivi diversi da quelli consentiti dalla clausola 17(a), il Cliente non avrà diritto a rimborsi o crediti di alcun tipo. QIAGEN potrà accettare tale risoluzione anticipata a sua esclusiva discrezione, nel qual caso il Cliente avrà diritto a una commissione amministrativa pari al 15% del valore totale dell'Accordo di

assistenza. Il Cliente conviene che l'importo di tale commissione riflette una stima ragionevole dei costi e delle perdite sostenuti da QIAGEN per tale risoluzione anticipata.

- d) La risoluzione del presente Accordo non pregiudica i diritti o gli obblighi maturati da una delle parti prima della risoluzione. Le disposizioni dei Termini che possano essere ragionevolmente interpretate o intese come sopravvissute alla scadenza o alla risoluzione del Contratto (comprese, senza limitazioni, la riservatezza e la legge applicabile) sopravvivranno per i termini di prescrizione applicabili.

18. LEGGE APPLICABILE

L'Accordo di assistenza e i Termini presenti sono disciplinati dalle leggi applicabili e soggetti esclusivamente alla giurisdizione dei tribunali della sede di QIAGEN che è parte dell'Accordo di assistenza. Nessuna disposizione del presente paragrafo limiterà il diritto di QIAGEN di intraprendere un'azione legale contro il Cliente in qualsiasi altro tribunale della giurisdizione competente.

19. VARIE ED EVENTUALI

- a) L'Accordo di assistenza sarà vincolante per le parti e a beneficio delle stesse e dei loro rispettivi successori e cessionari autorizzati; inoltre, sarà cedibile da QIAGEN. Il Cliente non potrà cedere nessuno dei propri diritti ai sensi dell'Accordo di assistenza senza il preventivo consenso scritto di QIAGEN.
- b) Nessun ritardo od omissione da parte di QIAGEN nell'esercizio di qualsiasi diritto, potere o rimedio potrà pregiudicare tale diritto, potere o rimedio od operare come una rinuncia allo stesso. L'esercizio singolo o parziale di un diritto, di un potere o di un rimedio non preclude l'ulteriore esercizio dello stesso o l'esercizio di qualsiasi altro diritto, potere o rimedio.
- c) I diritti, i poteri e i rimedi di QIAGEN sono cumulativi e non esclusivi di qualsiasi diritto, potere e rimedio previsto dalla legge.
- d) Modifiche: i presenti Termini non possono essere modificati né rettificati se non mediante accordo scritto firmato dal rappresentante autorizzato di ciascuna delle parti.

- e) Qualora una disposizione dei presenti Termini sia o diventi invalida, inefficace o inapplicabile in tutto o in parte, ciò non inciderà sulla validità, sull'efficacia e sull'applicabilità delle restanti disposizioni. Le parti si impegnano a sostituire qualsiasi disposizione invalida, inefficace o inapplicabile con la disposizione valida, efficace e applicabile che più si avvicini all'intento economico e alle finalità di tale disposizione invalida, inefficace e inapplicabile. Quanto sopra si applica *mutatis mutandis* a qualsiasi lacuna nei presenti Termini.
- f) In caso di discrepanze o incongruenze tra le disposizioni dei presenti Termini e le Appendici, i termini e le condizioni stabiliti nelle Appendici prevarranno e regoleranno.
- g) Le parti sono contraenti indipendenti e nessuna disposizione dei Termini costituirà le parti come partner, né una parte come agente dell'altra parte, né la relazione come una joint venture. Nessuna delle parti avrà, o dichiarerà di avere, l'autorità o il potere di agire, né di assumere o creare alcun obbligo o responsabilità, espressi o impliciti, per conto o in nome dell'altra parte.

Appendice A

Abbonamento al servizio di manutenzione preventiva

- Servizio di assistenza tecnica
 - Assistenza telefonica - Orario lavorativo standard
 - Assistenza online - 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
- Un (1) servizio di manutenzione programmata (Planned Maintenance, PM) in loco per anno contrattuale
- Parti/consumabili necessari per il servizio di manutenzione programmata, come definito nel manuale di assistenza.
- 10% di sconto sui costi relativi a manodopera, viaggi e parti di ricambio per qualsiasi servizio di riparazione, a seconda del luogo in cui questa ha luogo, come stabilito da QIAGEN.
- Aggiornamenti software eseguiti durante l'assistenza, quali correzioni di bug, patch, modifiche all'esperienza utente (esclusi nuovi add-on di funzionalità)
- Fornitura di strumenti sostitutivi non inclusa
- Copertura per computer desktop/portatili/notebook non inclusa

Appendice B

Accordo di base

Un Accordo di base prevede i seguenti vantaggi:

- Servizio di assistenza tecnica
 - Assistenza telefonica - Orario lavorativo standard
 - Assistenza online - 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
- Un (1) servizio di manutenzione programmata, secondo le raccomandazioni del produttore
- Servizi di riparazione illimitati per anno contrattuale presso la sede del Cliente o presso il centro di riparazione regionale di QIAGEN, come stabilito da QIAGEN.
- Costi di manodopera, viaggio e trasporto, ove applicabili, per servizi di riparazione relativi a guasti in condizioni di normale utilizzo durante l'orario lavorativo standard.
- Copertura completa dei pezzi di ricambio
- Tempo di risposta*
 - Tempo di risposta in loco di cinque (5) giorni lavorativi dalla creazione della pratica
 - Tempi di esecuzione fino a dieci (10) giorni lavorativi per gli strumenti riparati presso il centro di riparazione regionale
- Aggiornamenti software eseguiti durante l'assistenza, quali correzioni di bug, patch, modifiche all'esperienza utente (esclusi nuovi add-on di funzionalità)
- Fornitura di strumenti sostitutivi non inclusa
- Copertura per computer desktop/portatili/notebook non inclusa

* Il tempo di risposta decorre dal momento in cui vengono fornite a QIAGEN tutte le informazioni richieste (ad es. file di registro, codici di errore, foto e così via) per diagnosticare e risolvere correttamente il guasto segnalato. Termine ultimo per segnalare il problema: 13:30 CET (Central European Time).

Appendice C

Accordo completo

Un Accordo completo prevede i seguenti vantaggi:

- Servizio di assistenza tecnica
 - Assistenza telefonica - Orario lavorativo standard
 - Assistenza online - 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
- Un (1) servizio di manutenzione programmata, secondo le raccomandazioni del produttore
- Servizi di riparazione illimitati per anno contrattuale presso la sede del Cliente o presso il centro di riparazione regionale di QIAGEN, come stabilito da QIAGEN.
- Costi di manodopera, viaggio e trasporto, ove applicabili, per servizi di riparazione relativi a guasti in condizioni di normale utilizzo durante l'orario lavorativo standard.
- Copertura completa dei pezzi di ricambio
- Tempo di risposta*
- Tempo di risposta in loco di due (2) giorni lavorativi dalla creazione della pratica
- Tempi di esecuzione fino a dieci (10) giorni lavorativi per gli strumenti riparati presso il centro di riparazione regionale
- Aggiornamenti software eseguiti durante l'assistenza, quali correzioni di bug, patch, modifiche all'esperienza utente (esclusi nuovi add-on di funzionalità)
- Strumento sostitutivo, ove applicabile[†]
- Assistenza integrazione LIS da remoto
- Assistenza tramite monitoraggio remoto per valutare i problemi funzionali o tecnici dello strumento**
- Copertura per computer desktop/portatili/notebook non inclusa

* Il tempo di risposta decorre dal momento in cui vengono fornite a QIAGEN tutte le informazioni richieste (ad es. file di registro, codici di errore, foto e così via) per diagnosticare e risolvere correttamente il guasto segnalato. Termine ultimo per segnalare il problema: 13:30 CET (Central European Time).

[†] Le apparecchiature sostitutive sono disponibili solo per alcuni strumenti. A seconda della disponibilità. Non disponibile in tutti i Paesi.

** Solo per strumenti selezionati. Può comportare l'acquisto di servizi aggiuntivi.

Appendice D

Accordo Premium

Un Accordo Premium prevede i seguenti vantaggi:

- Servizio di assistenza tecnica
 - Assistenza telefonica - 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
 - Assistenza online - 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana
 - Numero dedicato (assistenza in lingua inglese)
- Un (1) servizio di manutenzione programmata, secondo le raccomandazioni del produttore
- Servizi di riparazione illimitati per anno contrattuale presso la sede del Cliente o presso il centro di riparazione regionale di QIAGEN, come stabilito da QIAGEN.
- Copertura dei costi di manodopera, viaggio e spedizione, ove applicabili, per servizi di riparazione relativi a guasti in condizioni di normale utilizzo durante l'orario lavorativo standard.
- Copertura completa dei pezzi di ricambio
- Tempo di risposta*
 - Tempo di risposta in loco entro il giorno lavorativo successivo alla creazione della pratica
 - Tempi di esecuzione fino a sette (7) giorni lavorativi per gli strumenti riparati presso il centro di riparazione regionale
- Aggiornamenti software eseguiti durante l'assistenza, quali correzioni di bug, patch, modifiche all'esperienza utente (esclusi nuovi add-on di funzionalità)
- Strumento sostitutivo, ove applicabile[†]
- Assistenza integrazione LIS da remoto
- Assistenza da remoto per valutare i problemi funzionali o tecnici dello strumento**
- Copertura per computer desktop/portatili/notebook non inclusa

* Il tempo di risposta decorre dal momento in cui vengono fornite a QIAGEN tutte le informazioni richieste (ad es. file di registro, codici di errore, foto e così via) per diagnosticare e risolvere correttamente il guasto segnalato. Termine ultimo per segnalare il problema: 13:30 CET (Central European Time).

† Le apparecchiature sostitutive sono disponibili solo per alcuni strumenti. A seconda della disponibilità. Non disponibile in tutti i Paesi.

** Solo per strumenti selezionati. Può comportare l'acquisto di servizi aggiuntivi.