**GENERAL CONDITIONS OF CUSTOMER TECHNICAL SUPPORT SERVICE**

**SAVE OTHERWISE AGREED IN WRITING BETWEEN ELIWELL AND THE CUSTOMER, THE TERMS AND CONDITIONS CONTAINED HEREIN APPLY TO ALL SERVICES REQUESTED BY CUSTOMER FROM ELIWELL. THE ORDER MADE BY BUYER IN RELATION TO THE SERVICE IMPLIES THE ACCEPTANCE BY BUYER OF THE TERMS AND CONDITIONS CONTAINED HEREIN.**

**Definitions:**
**Eliwell:** Eliwell Controls S.r.l. Via Dell'Industria 15, 32016 Alpago (BL) Italy.
**Customer:** requester/user of the Service.
**Product/s**: Eliwell products either hardware and/or software, as the case may be. The definition of Product/s does not include the hardware and software platforms, on which the Product/s operate (for example PC settings where the programs are installed).The definition of Product/s also includes, as the case may be, the Parametric Product and the Programmable Product.
**Parametric Product**: product whose software application are not modifiable but can be adjusted through parameters with a set of limited combination.
**Programmable Product**: product whose software application can be modified and/or customised.
**Service**: Any activity provided by Eliwell's technical support department in relations to the Products as better specified herein.

**1. General**

1.1 The Customer is responsible for satisfying itself as to sufficiency and suitability of the Products for its applications. Providing the Service does not exempt the Customer from knowing and managing the Product. The Service is provided only on the Products. As regards warranty, returns procedure, quality claims and Product liability please refer to Eliwell's general terms and conditions of sale.

1.2. The characteristics, functionalities and minimum requirements of the Product for which the Service is provided are described in technical documentation delivered with the purchased Product. The Service will be provided only for functionalities available on the Product at the time when it was purchased and not for functionalities which were not provided by Eliwell.

1.3 The Service is provided only for the Products. The Service shall not be considered as a "test or start-up" but is intended to provide assistance and advice to the Customer regarding its own applications and configuration activities. The Customer shall therefore verify the functionalities of the Product on which the Service has been provided in advance of using the Product and putting it into operation.
The Service may consist of installation of the Product (only for software Products) or setting the functionalities of the Product (either for hardware and software Products). Settings will be entered and/or modified in agreement with the Customer according to the instructions in the manuals and provided by Eliwell personnel at the date the Service is supplied.
Any customization and/or adjustment of the Product (only for those Products defined by Eliwell as Programmable) aimed to obtain applications that differ from applications of standard Products will be carried out in agreement with Customer. Eliwell is not responsible for malfunctioning or problems caused by Product customizations upon Customer's specific request (either the Products is Programmable or not). In this case Eliwell's liability shall be limited to the correct execution of the Service according to Customer's specific request.

1.4 The Service shall be provided by Eliwell on the basis of its specialized personnel's availability. The date of the Service will be agreed upon by Eliwell and Customer in advance according to their mutual convenience.

**CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO AL CLIENTE**

**SALVO DIVERSO ACCORDO SCRITTO TRA ELIWELL E IL CLIENTE, I TERMINI E LE CONDIZIONI CONTENUTI NEL PRESENTE DOCUMENTO SI APPLICANO A TUTTI I SERVIZI RICHIESTI DAL CLIENTE AD ELIWELL. L'ORDINE INVIATO DAL CLIENTE CON LA RICHIESTA DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO IMPLICA L'ACCETTAZIONE DA PARTE DEL CLIENTE DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI QUI DI SEGUITO SPECIFICATE**

**Definizioni:**
**Eliwell**: Eliwell Controls S.r.l. Via Dell'Industria 15, 32016 Alpago (BL) Italy
**Cliente**: il richiedente/utilizzatore del Servizio
**Prodotto/i**: i prodotti Eliwell a seconda dei casi, hardware e/o software. La definizione di Prodotto/i non include anche i supporti hardware o software su cui i Prodotti operano (ad esempio impostazioni sui PC ove i programmi sono installati). Nella definizione di Prodotto/i sono inclusi, a seconda dei casi, il Prodotto Parametrico e il Prodotto Programmabile.
**Prodotto Parametrico:** prodotto con applicativo non modificabile ma adattabile attraverso parametri con un set di combinazioni finite.
**Prodotto Programmabile:** prodotto con applicativo modificabile e/o personalizzabile.
**Servizio:** Qualsiasi attività svolta dall'ufficio supporto tecnico di Eliwell in relazione ai Prodotti come meglio qui di seguito specificato.

**1. Condizioni generali**

1.1 Il Cliente è responsabile di verificare l'idoneità del Prodotto per le sue future applicazioni. La prestazione del Servizio da parte di Eliwell non solleva il Cliente dalla conoscenza e dalla capacità di gestire il Prodotto acquistato. Il Servizio viene prestato solo sui Prodotti. Per quanto riguarda la garanzia, la gestione dei resi, eventuali reclami e più in generale la responsabilità sul Prodotto si rimanda a quanto contenuto nelle condizioni generali di venditadi Eliwell.

1.2. Le caratteristiche, le funzionalità ed i requisiti minimi del Prodotto su cui viene erogato il Servizio sono descritti nella relativa documentazione tecnica normalmente fornita con il Prodotto acquistato. Il Servizio sarà erogato sulle sole funzionalità disponibili al momento in cui il Prodotto è stato acquistato e non su funzionalità non disponibili.

1.3. Il Servizio verrà effettuato solo sui Prodotti. Il Servizio non va inteso come "collaudo o avviamento" ma come supporto e consulenza al Cliente circa le applicazioni e le attività di configurazione che questi è tenuto a fare. Prima di ogni applicazione ed utilizzo il Cliente è pertanto tenuto a verificare le funzionalità del Prodotto sul quale è stato effettuato il Servizio
Il Servizio può consistere sia nell'installazione (solo dei Prodotti software) che nella configurazione del Prodotto (sia Prodotti software che hardware). Le impostazioni verranno inserite e/o modificate in accordo con il Cliente secondo le istruzioni fornite dai manuali e dal personale Eliwell alla data di erogazione del Servizio.
Eventuali personalizzazioni-adattamenti del Prodotto (solo per Prodotti definiti da Eliwell come Programmabili) aventi come fine l'ottenimento di applicazioni non tipiche dei Prodotti standard verranno eseguite in accordo con il Cliente. Eliwell non risponde di malfunzionamenti o problemi causati dalla personalizzazione del Prodotto (sia esso Programmabile o non) effettuata in base alle specifiche richieste del Cliente. In tal caso la responsabilità di Eliwell sarà limitata alla corretta esecuzione del Servizio secondo le specifiche richieste del Cliente.

1.4. Il Servizio verrà erogato da Eliwell in base alla disponibilità del personale addetto. La data di erogazione del servizio verrà concordata tra Eliwell e il Cliente in anticipo secondo termini di reciproca convenienza.

| | |
|---|---|
| 1.5 Source and object codes developed by Eliwell according to Customer's requirement and/or specifications will belong to Eliwell and will be granted to Customer by way of a license of use, unless otherwise agreed in writing between Eliwell and the Customer. | 1.5. I sorgenti e i codici oggetto sviluppati da Eliwell sulla base di requisiti e/o specifiche del Cliente per il Prodotto sono di proprietà di Eliwell e verranno concessi al Cliente in licenza d'uso, salvo diverso accordo scritto fra Eliwell e il Cliente. |
| **2 Conditions and characteristics of the Service**<br>Note: The following provisions shall apply or not apply according to the type of Product (hardware or software) on which the Service is provided. | **2 Condizioni e caratteristiche del Servizio**<br>Nota: I punti successivamente riportati saranno applicabili o meno a seconda del tipo di Prodotto (hardware / software) su cui verrà erogato il Servizio. |
| 2.1 Before providing the Service Eliwell may request from the Customer the following information in written or oral form:<br>For all types of software:<br>• software version in use or that will be used (the version is indicated in the CD and/or in technical documentation or other equivalent documentation)<br>• characteristics of the PC where the software is or will be installed (operating system, RAM, microprocessor, number and type of available USB, COM and LPT ports)<br>• number and type of devices that will be connected to the software over the network<br>• type of required connectivity (modem, ADSL, Wi-Fi, etc.)<br>• detailed description of the problem<br>• detailed descriptions of specific functionalities which Customer wants to obtain from the Service.<br><br>For all types of hardware Products:<br>• firmware version<br>• number and type of devices that will be connected to the network<br>• type of connectivity requested<br>• code, model and description<br>• detailed description of the problem to be resolved<br>• detailed description of specific functionalities that Customer wishes to obtain from the Service. | 2.1. Prima dell'erogazione del Servizio Eliwell si riserva la facoltà di richiedere al Cliente, in forma scritta o verbale, i seguenti dati:<br>Per tutti i Prodotti software:<br>• La versione del software in uso o che verrà usato (il dato è rilevabile dal CD e/o dalla documentazione tecnica e/o altra documentazione equivalente)<br>• caratteristiche del PC ove il software è, o verrà installato (Sistema operativo, RAM, microprocessore, numero e tipo di connessioni disponibili USB, COM, LPT)<br>• numero e tipo di strumenti che verranno connessi in rete al software<br>• tipo di connettività richiesta (Modem, ADSL, Wi-Fi etc…)<br>• descrizione dettagliata dell'eventuale problema.<br>• descrizione dettagliata delle funzionalità che si vogliono raggiungere col Servizio.<br><br>Per tutte i Prodotti hardware:<br>• versione firmware<br>• numero e tipo di strumenti che verranno connessi in rete<br>• tipo di connettività richiesta<br>• codice, modello e descrizione<br>• descrizione dettagliata dell'eventuale problema<br>• descrizione dettagliata delle funzionalità che si vogliono raggiungere col Servizio. |
| 2.2. Service activities vary according to the characteristics of the Product. The compatibility of the requested Service with the characteristics of the Product will be evaluated at Eliwell's sole discretion. If the characteristics of the Product are not compatible with the Service or, in any case, prevent the supply of the Service, the Service will not be provided.<br>For example: if the PC does not meet software configuration requirements the Service cannot be provided. | 2.2 L'erogazione del Servizio è legata alle caratteristiche del Prodotto. La valutazione della compatibilità delle caratteristiche del Prodotto con l'erogazione del Servizio sarà effettuata da Eliwell a sua insindacabile discrezione. Qualora le caratteristiche del Prodotto non siano compatibili con, o comunque non consentano l'erogazione del Servizio, il Servizio non verrà erogato.<br>Esempio: se il PC non ha le prestazioni necessarie per il software il servizio non sarà erogabile. |
| 2.3. If the Product needs RS485 or Radio Frequency (RF) communication devices, the same must be wired and installed by Customer following Eliwell's instructions. For RF a preliminary check of the technology applicability is advisable. The network and communications devices are not sold or installed by Eliwell and therefore Eliwell is not responsible for, and shall not be held responsible for, any errors or failures of the Product and/or the Service which depend on the network or the communications technology employed, nor for any delay in providing the Service caused by malfunctioning of the network or the communications devices. It is also required, for all hardware Products, that they are correctly addressed, configured and powered so as to communicate with the software Products. | 2.3. Qualora il Prodotto necessiti del supporto dei mezzi di comunicazione RS485 o RadioFrequenza (RF), questi dovranno essere completamente cablati e installati dal Cliente secondo le istruzioni di Eliwell. Per RF si suggerisce la verifica preliminare dell'applicabilità della tecnologia . La rete o il mezzo di comunicazione non è un componente venduto o installato da Eliwell e dunque Eliwell non si assume alcuna responsabilità e non può essere considerata responsabile per eventuali errori o malfunzionamenti del Prodotto e/o del Servizio imputabili alla rete o ai mezzi di comunicazione utilizzati né per eventuali ritardi nell'erogazione del Servizio causati dal malfunzionamento della rete o dei mezzi di comunicazione. E' inoltre richiesto, per tutti i Prodotti hardware, che questi siano sia già correttamente e debitamente indirizzati, programmati ed alimentatati per poter comunicare con i Prodotti software. |
| 2.4. With reference to previous clause 2.3, Eliwell may request the presence of the technician(s) who installed the network or communications devices, or the personnel authorized to modify the cabling. Eliwell may also request a plan of the workspace which indicates the position of the instrumentation in use and the passage of the communications devices. | 2.4. Con riferimento al punto 2.3 che precede, Eliwell si riserva la facoltà di richiedere la presenza del tecnico che ha steso la rete o installato il mezzo di comunicazione o del personale autorizzato ad eseguire modifiche sui cablaggi. Eliwell si riserva inoltre la facoltà di richiedere il disegno in pianta dell'ambiente con relativa posizione della strumentazione e disposizione/passaggio del mezzo di comunicazione. |

| | |
|---|---|
| 2.5. All customized setting shall be made only in the presence of the technician in charge or of the person responsible for the site or any other equivalent figure as identified by the Customer. In this case all settings shall be configured by Eliwell in conformity with the instructions supplied by the above mentioned persons. Should the above requirements not by fulfilled, the installation will be made using standard settings available for the Product version in use. | 2.5. Ogni impostazione personalizzata verrà eseguita in presenza del tecnico autorizzato o del responsabile dell'impianto o di altra figura ritenuta equivalente dal personale che ha richiesto il Servizio. In tal caso Eliwell eseguirà le impostazioni in conformità alle istruzioni fornite dalle suddette persone. In mancanza dei succitati requisiti l'installazione avverrà con le impostazioni standard della versione del Prodotto in uso. |
| 2.6. At the time the Service is required, the Customer shall ensure that the PC and all other hardware and software devices, included a telephone line or compatible communications devices, to be used in connection with the Product and necessary for performing the Service are available. Any mounting activities of the Products will be made by Customer. The PC must permit the installation of the programs: Administrator permissions or an equivalent will therefore be necessary. | 2.6. Alla data di erogazione del Servizio dovrà essere disponibile sul posto il PC e tutto l'hardware e il software, compresa la linea telefonica o il mezzo di comunicazione compatibile, da utilizzarsi sul o con il Prodotto e dunque necessari per l'erogazione del Servizio. Le eventuali operazioni di montaggio dei Prodotti saranno a carico del Cliente. Il PC dovrà inoltre permettere l'installazione dei programmi: saranno pertanto richiesti i diritti di Amministratore o equivalenti. |
| 2.7 On the date of the Service all the operating conditions specified in Product technical documentation must be set up and/or available. For example, for TCP/IP connectivity, if requested, a static IP address or access through a specific communications port transmitting and receiving data shall be available. | 2.7 Alla data di erogazione del Servizio dovranno essere realizzate e/o disponibili tutte le condizioni richieste per il funzionamento del Prodotto che sono riportate nella relativa documentazione tecnica. Esempio, in caso di connettività via TCP/IP dovranno essere disponibili, ove richiesto, l'IP statico o l'apertura di determinate porte per l'invio-ricezione dei dati. |
| 2.8. Should the requirements in clauses 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 above not be fulfilled and errors or failures in the network or communications devices or other problems occur and cannot be solved during the Service, the Service shall be provided depending on the system setup at the time of the Service but the Service will be charged entirely. Should such problems not be solved, Eliwell will instruct Customer's personnel, when possible, as to how to complete the configuration. It is understood that in such a case in no event Eliwell shall be responsible for delay in providing the Service or for partial or non execution of the Service. If the problem is not solvable because of defects in the Products, Eliwell standard terms and conditions of sale and warranty shall apply. However the Service will be charged regardless. | 2.8 Qualora non siano soddisfatti i requisiti indicati ai punti 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 e 2.7 che precedono e fossero rilevati errori nella rete o nei mezzi di comunicazione o altri problemi non risolvibili alla data del Servizio, il Servizio verrà fornito compatibilmente con la situazione esistente al momento in cui esso viene erogato ma il costo del Servizio verrà comunque addebitato per intero. Qualora i problemi non possano essere risolti Eliwell darà, ove possibile, istruzioni al personale presente per completare la configurazione. Resta inteso che in tal caso Eliwell non sarà in nessun modo responsabile per ritardata, parziale o mancata erogazione del Servizio. Qualora il problema non sia risolvibile per difetti del Prodotto, si applicheranno le condizioni di vendita Eliwell e le garanzie standard sui Prodotti ma il Servizio verrà ugualmente addebitato. |
| 2.9 Should Customer still request the Service even if some or all background information is missing or not provided the performance of the Service will also depend on the information available at the time of the Service and Eliwell accepts no responsibility for errors, inaccuracies, or lack of performance of the Product deriving from. such missed information. | 2.9 Nell'ipotesi in cui il Cliente richieda ugualmente l'erogazione del Servizio, anche qualora tutte le informazioni richieste non siano state fornite o non siano disponibili, la fattibilità dello stesso dipenderà anche dalle informazioni reperite e disponibili al momento dell'erogazione ed Eliwell non risponderà di eventuali errori, inesattezze o mancanze che ne possono derivare in relazione alla funzionalità del Prodotto. |
| 2.10 The Service shall be provided with the purpose of accomplishing the objectives within the agreed time frame. If this is not possible for reasons that do not depend on Eliwell, Customer's personnel will be instructed as to how the configuration should be completed. | 2.10 Il Servizio verrà erogato con lo scopo di realizzare quanto previsto nel tempo pattuito. Se per ragioni non imputabili ad Eliwell ciò non fosse possibile verranno date istruzioni al personale presente che completerà la configurazione. |
| 2.11 For anything else not expressly specified in this document we refer to what set forth in articles 1655-1677 of the Italian civil code where applicable. | 2.11 Per tutto ciò che non è qui di seguito specificato si rimanda a quanto disciplinato negli artt. 1655-1677 del codice civile italiano in tema di appalto in quanto applicabili. |
| 2.12 Notwithstanding anything to the contrary in this document and in the General Terms and Conditions of sale and save the case of tort or gross negligence, Eliwell's total aggregate liability in any calendar year in relation to the Service in no event shall exceed the price paid for the Service or euro 15.000 whichever is higher. For the avoidance of doubts, it is understood that nothing in this document is aimed to exclude or limit liability for damages caused by death or personal injuries. | 2.12 Nonostante ogni previsione contraria in questo documento e nelle condizioni Generali di vendita di Eliwell e fatta salva l'ipotesi di dolo o colpa grave, la responsabilità totale aggregata di Eliwell in ciascun anno solare in relazione al Servizio in nessun caso potrà eccedere il prezzo corrisposto per il Servizio o euro 15.000 quale sia il valore maggiore. A titolo di chiarimento, resta inteso che nessuna disposizione di questo documento è diretta a escludere o limitare la responsabilità per danni causati da morte o lesioni fisiche. |
| 2.13 These General Terms and Conditions are drafted in accordance with and are subject to Italian law. Any dispute in relation to the same is submitted to the exclusive jurisdiction of the Courts of Belluno (Italy). | 2.13 Le presenti Condizioni Generali sono state redatte in conformità alla legge Italiana. Per qualsiasi disputa in relazione alle stesse è competente in via esclusiva il Tribunale di Belluno (Italia). |
| **3 SERVICE'S TYPES AND MODES** | **3 TIPOLOGIA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO** |
| 3.1 The Service is available in a variety of types and modes as indicated below and which will be agreed upon with the Customer from time to time. The procedure of acceptance is | 3.1 L'erogazione del Servizio è disponibile nelle tipologie e modalità sotto elencate e concordate di volta in volta con il Cliente. Si riportano altresì le modalità con cui al Cliente è |

| | |
|---|---|
| also indicated for each solution. The approval given according to the below procedure constitutes acceptance of the Service's conditions as described in the present general conditions and constitutes a discharge and exempts Eliwell from any objections as to the terms of the Service. | richiesto di accettare il Servizio erogato. Il rilascio di detta approvazione costituisce accettazione delle modalità di erogazione del Servizio nei termini contenuti nelle presenti condizioni generali e solleva Eliwell da qualsiasi contestazione in relazione alle modalità con cui il Servizio è reso. |
| **Service's modes:**<br>• **"EW" mode**: Service provided at Eliwell premises.<br>• **"CS" mode**: Service provided at the installation site or at Customer's premises.<br>• **"OL" mode**: Service provided on-line or by remote control of the instrumentation or the Product or directly by Customer's technicians on site.<br>• **"CD" mode**: Service provided by way of a CD including files generated by the Service's activities. | **Modalità di Servizio:**<br>• **Modalità "EW**": Servizio erogato presso la sede di Eliwell.<br>• **Modalità "CS":** Servizio erogato presso il luogo di installazione o presso il Cliente.<br>• **Modalità "OL":** Servizio erogato on-line ovvero attraverso connessione remota all'apparecchiatura o al Prodotto oppure direttamente dal personale tecnico del Cliente che eseguirà le operazioni in loco.<br>• **Modalità "CD":** Servizio erogato fornendo un CD con i *files* generati dall'attività di Servizio. |
| 3.2 Acceptance and approval of each Service mode must be confirmed within 5 working days after Service is completed, by filing in and signing the appropriate Service form and sending it by post to the attention of Eliwell Technical Support Department. As an alternative Customer may confirm its acceptance by fax or e-mail. If Eliwell does not receive such acceptance within 5 working days period the Service shall be considered as tacitly approved and accepted, unless otherwise agreed in writing between the parties. | 3.2 L'accettazione e approvazione di ciascuna tipologia di Servizio dovrà effettuarsi entro 5 gg. lavorativi dal termine del Servizio mediante l'invio per posta del modulo di intervento debitamente compilato e controfirmato all'attenzione dell'Ufficio Supporto Tecnico. In alternativa l'accettazione potrà effettuarsi a mezzo fax o posta elettronica. In mancanza di ricezione della suddetta approvazione e accettazione entro i 5gg., il Servizio si intenderà tacitamente accettato e approvato, salvo diverso accordo scritto fra le parti. |
| **Service's types:**<br>Note: The following Service's types are applicable or not in relation to the type of Product for which the Service is provided and includes, according to the type of Product, the following activities. | **Tipologie di Servizio:**<br>Le varie tipologie di Servizio sono applicabili a seconda del tipo di Prodotto sul quale il Servizio viene erogato e comprendono, sempre a seconda del tipo di Prodotto, le seguenti attività. |
| • **Basic Service** includes Installation/update of the program, monitoring/checking the status of the Product, without any further modification to existing or default settings. | • **Servizio Basic** comprende l'installazione/aggiornamento (solo per Prodotti software) del programma con relativo controllo/verifica dello stato del Prodotto senza alcuna ulteriore modifica alle impostazioni esistenti o di fabbrica. |
| • **Advanced Service** includes Installation/update of the program, monitoring/checking of the status of the Product. At customer's request, tests on specific Product's functionalities may be carried out. | • **Servizio Advanced** comprende l'installazione/aggiornamento del programma, con relativo controllo, oppure verifica dello stato del Prodotto. Su richiesta del Cliente potranno altresì essere eseguite delle prove su specifiche funzionalità del Prodotto. |
| • **Extended Service** includes Installation/update of the program, monitoring/checking of the status of the Product. At customer's request, specific settings of Product's functionalities may be performed to achieve the final practical application of the Product. | • **Servizio Extended** comprende l'installazione/aggiornamento del programma, con relativo controllo, oppure verifica dello stato del Prodotto. Su richiesta del Cliente potranno essere realizzate, su qualsiasi funzionalità, le impostazioni finali necessarie all'applicazione pratica del Prodotto. |
| • **Algorithm customization** includes where applicable, this Service makes it possible to obtain customised functionalities and/or application. | • **Personalizzazione dell'algoritmo: (**solo sui Prodotti definiti da Eliwell come programmabili) permette di ottenere dal Prodotto standard funzionalità e/o applicazioni personalizzate. |
| • **Renting**: short-term rent for no more than 20 days of Eliwell or third party's devices in order to: **a)** Product's customisation; **b)** Verify Product's application renewable upon request. | • **Renting**: prevede il noleggio, per un tempo massimo di 20gg, di apparecchiature Eliwell e non al fine di consentire: **a)** personalizzazione dei Prodotti. **b)** Verifica delle condizioni di applicabilità di un Prodotto, rinnovabile a richiesta. |
| • **Verify-Test-Inspection** includes monitoring of activity performed by by the user: a) on Eliwell Products; b) On non-Eliwell products (such as RS485 networks and other hardware/software on which the Products operate). | • **Verify-Test-Inspection** prevede il controllo e la verifica delle attività eseguite dall'utente: a) Su prodotti Eliwell; b) Su prodotti non Eliwell (Ad esempio reti RS485 o altri supporti hardware e/o software sui quali operano i Prodotti). |
| • **Copy Card** (only for non programmable Products) includes creation of a CopyCard with customized settings according to customer's requests. This service is available only for controllers that handle the CopyCard option, and will enable customization of controller's existing functionalities. Creation of the customized CopyCard does not include any algorithms operational check by Eliwell which is not responsible for any malfunctioning or problems that may derive from its use. The customer is responsible for verifying functioning prior to each application and use. | • **Servizio con creazione di CopyCard** (solo per Prodotti non programmabili) prevede la realizzazione di CopyCard con impostazioni personalizzate secondo le richieste del Cliente. Il servizio è erogabile per i soli controllori che gestiscono l'opzione CopyCard, e permetterà la personalizzazione di funzionalità esistenti sul controllore**.** La creazione della CopyCard personalizzata non è soggetta ad alcuna verifica funzionale degli algoritmi da parte di Eliwell, che non è responsabile per malfunzionamenti o problemi derivanti dal suo utilizzo. Il Cliente è tenuto a verificarne le funzionalità prima di ogni applicazione ed utilizzo. |
| • **Service on non** programmable Products includes setting Products according to Customer's request to customize existing functionalities. | • **Servizio su strumentazione non programmabile** include la programmazione del Prodotto secondo le richieste e permetterà la personalizzazione di funzioni esistenti. |

| | |
|---|---|
| **Read, approved and countersigned**<br>For and on behalf of:<br><br>_____<br>Title:<br>Date:<br><br>Pursuant to art. 1341 of the Italian Civil Code, we expressly approve the following clauses: 1.5 (source and object codes); 2.8 (Payment for Service requested in the absence of the necessary conditions for it being rendered); 2.12 (limitation of liability); 2.13 (Applicable law and jurisdiction).<br><br>For and on behalf of:<br><br>_____<br>Title:<br>Date: | **Letto, approvato e sottoscritto**<br>In nome e per conto di:<br><br>_____<br>Titolo:<br>Data:<br><br>Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del Codice Civile italiano, si approvano espressamente le seguenti clausole: 1.5 (codice sorgente e oggetto); 2.8 (Pagamento del Servizio richiesto in mancanza delle condizioni necessarie per la sua esecuzione); 2.12 (Limitazione di responsabilità); 2.13 (Legge applicabile e giurisdizione).<br><br>In nome e per conto di:<br><br>_____<br>Titolo:<br>Data: |