

Condizioni generali relative al contratto di ricezione allarmi Certas SA e al contratto di intervento Securitas SA

1. Considerazioni generali

- 1.1 Queste condizioni contrattuali generali (CCG) sono allegare al contratto di ricezione di allarmi e intervento. Esse costituiscono parte integrante della conferma d'ordine o del contratto di Certas SA e Securitas SA (in seguito denominati collettivamente Certas/Securitas) e regolano in linea di principio tutti i punti in essi non espressamente specificati. In caso di differenze, prevale il testo della conferma d'ordine/del contratto. Disposizioni di diverso tenore richiedono la forma scritta e devono essere indicate esplicitamente nella conferma d'ordine/nel contratto.
- 1.2 Il committente prende atto che i colloqui telefonici con Certas/Securitas possono all'occorrenza venire registrati.

2. Durata del contratto

- 2.1 Entrambi i contratti sono stipulati fino alla fine dell'anno in corso e per l'intero anno successivo. Si rinnovano tacitamente di un anno se non vengono disdetti per iscritto al più tardi entro tre mesi dalla scadenza.
- 2.2 Se il committente trasloca dai locali in cui si trova l'impianto di segnalazione pericoli, può sciogliere anticipatamente il contratto osservando un termine di preavviso di tre mesi.
- 2.3 Alla cessazione del contratto il committente è tenuto a interrompere immediatamente la trasmissione di allarmi a Certas SA. Qualora egli non ottemperi a tale obbligo Certas SA ha il diritto di interrompere o far interrompere da terzi la trasmissione di allarmi in vece e a carico del committente. Tutti i relativi oneri saranno interamente a carico del committente.
- 2.4 Se per giustificati motivi Securitas SA dovesse sospendere o modificare l'organizzazione del servizio, avrà il diritto di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale osservando un termine di preavviso di un mese. Il servizio chiamate di emergenza per persone anziane può essere disdetto in qualsiasi momento per la fine di ogni mese.

3. Prestazioni di Certas SA

- 3.1 Certas SA è responsabile della ricezione di allarmi e segnalazioni e della loro gestione, come previsto nel contratto e secondo le istruzioni concordate per iscritto. La trasmissione dell'allarme fino alla ricezione da parte di Certas SA non rientra nel contratto.
- 3.2 In base agli accordi contrattuali, Certas SA elabora e aggiorna le istruzioni secondo le modifiche comunicate dal committente.
- 3.3 Certas SA mette a disposizione una tecnologia di ricezione attuale. Le condizioni tecniche necessarie (inclusi gli adeguamenti tecnici) devono essere garantite dal committente.

4. Prestazioni di Securitas SA

- 4.1 Securitas SA garantisce il pronto intervento 24 ore su 24.
- 4.2 In caso di evento o su richiesta, Securitas SA interviene secondo le modalità concordate per iscritto.
- 4.3 Nel caso di un ordine d'intervento accertato, uno/a specialista del servizio d'intervento si reca all'oggetto d'intervento concordato nel modo più rapido (senza alcuna garanzia temporale) consentito dalle circostanze organizzative, di personale e di traffico.
- 4.4 Se necessario, ritira/porta con sé il dossier per l'intervento con le chiavi depositate e le disposizioni per l'accesso.
- 4.5 A seconda dei casi, i tempi d'intervento possono risultare lunghi per ragioni di ordine organizzativo, legate al personale e al traffico. **Inoltre, il personale d'intervento non è in possesso di una specifica formazione tecnica, medica o sanitaria.**
- 4.6 Sul posto, lo specialista Securitas accerta la fattispecie e valuta la situazione. Se in base alla situazione accertata risulta opportuno, lo specialista provvederà ad allarmare le organizzazioni con compiti di sicurezza (servizio di soccorso sanitario, polizia, vigili del fuoco, servizi di salvataggio, ecc.) e/o i contatti precedentemente indicati dal committente (servizi di assistenza, amici, parenti, conoscenti, vicini di casa, ecc.). Eventuali costi aggiuntivi sono sempre a carico del committente.
- 4.7 **Sul posto gli specialisti del servizio d'intervento non svolgono funzioni di assistenza medico-sanitaria né effettuano anamnesi o adottano terapie.** Fanno eccezione le misure di primo soccorso che devono essere prestate da ogni cittadino e sono da considerarsi opportune. Altrimenti gli specialisti del servizio d'intervento non operano in altro modo in tale ambito.
- 4.8 La Securitas non esegue arresti né fermi di persone.
- 4.9 Per la definizione della portata delle prestazioni si fa riferimento alle relative prescrizioni convenute singolarmente da Securitas SA in collaborazione con il committente. Il committente riceve di volta in volta una copia delle prescrizioni aggiornata da Securitas SA ed è responsabile del controllo e dell'aggiornamento continuo del loro contenuto.
- 4.10 Securitas SA elabora le modifiche delle prescrizioni comunicate dal committente e provvede al loro aggiornamento conformemente agli accordi contrattuali, declina tuttavia qualsiasi responsabilità in merito all'attualità delle prescrizioni, al funzionamento di chiavi e ai relativi recapiti.
- 4.11 Il committente può esigere di prendere visione dei documenti riguardanti il proprio mandato.
- 4.12 In caso di necessità, Securitas SA è autorizzata ad affidare l'esecuzione di prestazioni a subfornitori qualificati. Nel caso in cui Securitas SA si avvalga di subfornitori, sarà chiamata a rispondere delle diligenti esecuzioni della prestazione da parte di costoro. L'eventuale impiego di subfornitori dovrà essere sempre preventivamente notificato al committente

5. Prestazioni del committente

Il committente comunica per iscritto tutte le modifiche da apportare alle istruzioni e/o prescrizioni concordate. Ciò riguarda in particolare i recapiti, le misure, i codici degli impianti e i piani di chiusura che non sono più in vigore.

6. Tariffe, pagamento

- 6.1 Le tariffe mensili coprono le spese di ricezione ed elaborazione da parte di Certas SA degli allarmi e segnalazioni indicati nel contratto nonché il servizio di pronto intervento di Securitas SA. Inoltre sono fatturati un tantum i costi di attivazione calcolati in base al valore di costo. Anche eventuali interventi supplementari sono fatturati da Securitas SA al prezzo di costo.
- 6.2 I costi un tantum per l'attivazione e le tariffe mensili di entrambe le società sono fatturate da Certas SA. La riscossione avviene in linea di principio per via elettronica e il pagamento deve essere effettuato anticipatamente con cadenza semestrale / annuale. L'emissione di una fattura cartacea comporta l'addebito di una tassa. Gli interventi vengono fatturati separatamente da Securitas SA.
- 6.3 Le spese non indicate nelle istruzioni/prescrizioni allegare possono essere fatturate separatamente. Esse comprendono, ad esempio, le spese telefoniche, di trasporto o di spedizione, così come le spese dovute a modifiche delle istruzioni/prescrizioni non correttamente segnalate o a falsi allarmi.
- 6.4 Le tariffe pattuite mensilmente per le prestazioni si intendono a condizioni di salario e rapporti d'impiego invariati. In caso di loro variazione e previo avviso, Certas/Securitas possono effettuare un adeguamento corrispondente delle tariffe mensili anche durante la vigenza del contratto. Ampliamenti o modifiche dell'impianto che comportano un maggiore onere per l'adempimento del contratto, possono dare luogo automaticamente a un adeguamento della tariffa mensile. Il prezzo delle prestazioni fatturate al valore di costo può essere aggiornato in qualsiasi momento senza preavviso.
- 6.5 In aggiunta viene fatturata l'imposta sul valore aggiunto all'aliquota fiscale rispettivamente valida.
- 6.6 Tutti gli importi delle fatture devono essere pagati senza alcuna detrazione entro il termine di 30 giorni.
- 6.7 Se il committente viene meno al suo obbligo di pagamento, trascorsi invano i termini di una proroga adeguata, Certas/Securitas possono sospendere immediatamente l'esecuzione delle prestazioni previste dal contratto. **È esclusa la responsabilità di Certas/Securitas per i danni che potrebbero derivarne.**
- 6.8 In caso di ritardo nel pagamento, a partire dal 1° sollecito possono essere addebitati gli oneri di sollecito. Per i pagamenti in ritardo, Certas SA può incaricare un'impresa di riscossione e trasmettere ad essa i dati necessari per l'incasso.
- 6.9 In alcuni Cantoni le autorità richiedono ai proprietari di impianti di allarme, direttamente o tramite un ufficio di riscossione, il pagamento di tasse aggiuntive che non sono comprese in questo contratto e pertanto vanno pagate aggiuntivamente.

7. Carta SIM

- 7.1 Su richiesta del committente, Certas SA può fornire, nell'ambito di alcune sue offerte, una carta SIM per TUS (Telecomunicazione e sicurezza). Il committente si impegna a utilizzare la carta SIM che gli è stata messa a disposizione, esclusivamente per il proprio sistema di trasmissione allarme. Qualsiasi altro uso della carta SIM è rigorosamente vietato e può causare costi notevoli e/o comportare la disattivazione della carta stessa. L'impiego a scopi privati della carta SIM fornita per TUS (p. es. invio di SMS, messaggi vocali, e-mail) comporta l'obbligo di pagamento delle spese aggiuntive ed è fatturato insieme alle tariffe mensili di Certas SA secondo il listino prezzi vigente. Le carte SIM del TUS sono affidate al committente per tale uso. Il committente non acquisisce nessun altro diritto sulla carta SIM. In particolare non ha alcun titolo a mantenere/trasferire il numero di chiamata della carta SIM.
- 7.2 Certas SA può modificare i costi della carta SIM in qualsiasi momento con un preavviso di 3 mesi. Se tale variazione tariffaria danneggia significativamente il committente, questi ha diritto di disdire il contratto a partire dalla data dell'entrata in vigore delle nuove tariffe. La modifica di aliquote d'imposta rilevanti autorizza Certas SA ad adeguare le sue tariffe mensili dal giorno dell'entrata in vigore di tale modifica

8. Responsabilità

- 8.1 Ai sensi delle assicurazioni per danni a persone e a cose stipulate da Certas/Securitas, il committente è coperto per un importo complessivo fino a CHF 10'000'000.- per danni causati dall'esecuzione dell'incarico non conforme a quanto concordato contrattualmente. I danni patrimoniali sono coperti fino a CHF 1'000'000.- per ogni singolo caso. Il committente rinuncia a ulteriori pretese nei confronti di Certas/Securitas. Eventuali pretese dovranno essere notificate per iscritto entro 4 settimane dall'evento dannoso, trascorso tale termine ogni richiesta sarà considerata nulla.
- 8.2 In particolare, Certas/Securitas non sono responsabili dei danni dovuti a difetti tecnici delle installazioni e degli apparecchi nonché dei danni causati da sottrazione, furto o rapina. Per il resto la responsabilità di Certas/Securitas è sussidiaria; essa non esonera il committente dall'obbligo di stipulare le necessarie assicurazioni di cose.

- 8.3 In caso di supporti dati distrutti o rubati (nastri, floppy disk, hard disk o simili), Certas/Securitas rispondono solo del valore materiale e non dei costi per il ripristino dei dati.
- 8.4 **Certas/Securitas non sono responsabili in caso di mancate prestazioni o prestazioni svolte in ritardo a causa di errori audio o di trasmissione, disservizi da parte di terzi (p. es. interruzioni della rete di telecomunicazioni o dell'alimentazione elettrica), o dovuti all'interruzione del servizio per guasti tecnici o a impedimenti nella circolazione stradale.**
- 8.5 Certas SA non è responsabile della trasmissione e della ricezione di sequenze video e/o singole immagini contestualmente alla verifica di allarmi e all'apertura a distanza. La responsabilità resta interamente del committente o del suo fornitore di servizi (p. es. installatore o gestore).
- 8.6 Certas/Securitas declinano qualsiasi responsabilità per la corretta esecuzione dell'incarico se i cambiamenti delle istruzioni /prescrizioni non sono stati comunicati per iscritto ed entro i termini stabiliti. Se per i lavori di installazione o manutenzione il committente o terzi commutino l'impianto di segnalazione pericolo in modalità test, Certas/Securitas non possono garantire la ricezione e la gestione di allarmi e segnalazioni. Certas/Securitas declinano ogni responsabilità per i danni che ne derivano. Ciò vale in particolare anche nel caso in cui al termine dei lavori l'impianto non sia stato riattivato.
- 8.7 **È esclusa qualsiasi responsabilità di Certas/Securitas per conseguenze dirette o indirette di falsi allarmi, interventi della polizia e dei vigili del fuoco, invio di chiavi.**
- 8.8 **Certas/Securitas declinano qualsiasi responsabilità di eventuali ritardi nell'intervento dovuti alla concomitanza di più mandati.**
- 8.9 **La Securitas non garantisce tempi di reazione, di tragitto per essere sul posto né tempi d'intervento o di allarme. Securitas non garantisce specifiche conoscenze tecniche o medico-sanitarie e rifiuta pertanto categoricamente qualsiasi standard di prestazione e qualsiasi altro tipo di responsabilità e richiesta di garanzia.**
- 8.10 Sia Certas SA che Securitas SA rispondono esclusivamente dei danni connessi alle proprie prestazioni. Viene espressamente esclusa qualsiasi responsabilità solidale come quella delle società semplici.
- 9. Forza maggiore**
Nei casi di forza maggiore (in particolare guerre, epidemie, scioperi, catastrofi, ecc.) Certas/Securitas potrà sospendere parzialmente o totalmente i propri servizi in via temporanea, qualora si trovasse impossibilitata ad eseguirli.
- 10. Diritto applicabile e foro competente**
Tutti i contratti stipulati con Certas/Securitas sono soggetti al diritto svizzero; il foro competente è quello di Berna o del domicilio svizzero del committente, con riserva di un foro competente obbligatorio.

(Edizione 01.01.2019)