

Condizioni generali

Condizioni generali relative al contratto di ricezione d'allarmi di Certas SA

1. Generalità

- 1.1 Queste Condizioni generali di contratto (CGC) sono allegare come parte integrante del contratto a titolo complementare alla conferma di incarico o al contratto e regolano tutti i punti in essi non espressamente citati.
- 1.2 In caso di differenze prevale il testo contenuto nella conferma di incarico / nel contratto. Eventuali disposizioni diverse richiedono la forma scritta e devono essere riportate in modo esplicito nella conferma di incarico / nel contratto.

2. Conclusione del contratto

Il rapporto contrattuale s'intende concluso con il contratto firmato da entrambi i contraenti o con una conferma di incarico scritta rilasciata da Certas SA.

3. Durata del contratto

- 3.1 Il presente contratto viene stipulato per la parte restante dell'anno civile in corso e un ulteriore anno. Si rinnova tacitamente di un anno se non viene disdetto per iscritto al più tardi tre mesi prima della scadenza.
- 3.2 In caso di trasloco del committente e di vendita o di altra cessione dell'oggetto dell'incarico, il committente può disdire anticipatamente il contratto osservando un termine di preavviso di tre mesi.
- 3.3 Al termine del contratto il committente è tenuto a interrompere immediatamente la trasmissione degli allarmi a Certas SA. Nel caso in cui il committente non adempia a questo obbligo, Certas SA ha il diritto di interrompere, a titolo suppletivo e a spese del committente, la trasmissione degli allarmi per conto proprio o di farla interrompere da parte di terzi. Tutti le relative spese saranno interamente a carico del committente.

4. Prestazioni

- 4.1 Certas SA è responsabile della ricezione ed elaborazione degli allarmi, delle segnalazioni e dei segnali previsti nel contratto e della loro gestione in conformità alle istruzioni concordate per iscritto. La trasmissione dei segnali fino alla ricezione da parte di Certas SA non è oggetto del contratto.
- 4.2 Il committente è tenuto a comunicare immediatamente per iscritto a Certas SA tutte le modifiche o contestazioni relative all'esecuzione dei servizi concordati (istruzioni). Di queste fanno parte in particolare gli indirizzi di segnalazione, le informazioni sui sistemi d'allarme e le misure che non hanno più validità. Certas SA provvede a elaborare e aggiornare in base agli accordi contrattuali le modifiche alle istruzioni comunicate dal committente.
- 4.3 In caso di comunicazione non tempestiva (segnalazione immediata) non potranno essere fatti valere diritti derivanti da tali contestazioni.
- 4.4 Certas SA mette a disposizione una tecnologia di ricezione al passo coi tempi. Le condizioni tecniche necessarie (inclusi gli adeguamenti tecnici) devono essere garantite dal committente.

5. RegISTRAZIONI telefoniche

Il committente prende atto che Certas SA effettua all'occorrenza registrazioni dei colloqui telefonici a scopo formativo o probatorio.

6. Riservatezza e protezione dei dati

- 6.1 Certas SA si impegna a trattare in qualsiasi momento, anche dopo la conclusione dell'incarico, tutti i documenti e le informazioni ricevute dal cliente in relazione all'incarico, incluse tutte le rispettive copie o registrazioni effettuate e tutti i documenti e le informazioni preparate per il cliente, in modo riservato come propri segreti aziendali, a non diffonderli inutilmente all'interno dell'azienda o del gruppo e a non renderli accessibili in tutto o in parte a terzi, fatta eccezione per i subappaltatori.
- 6.2 Tale obbligo non si applica ai documenti e alle informazioni che in maniera comprovata (a) sono diventati generalmente noti senza violazione di tale obbligo di riservatezza; o (b) sono stati ottenuti in modo lecito da terzi senza un obbligo di riservatezza; o (c) sono stati elaborati in modo indipendente da Certas SA.
- 6.3 Il cliente tratterà tutti i documenti ricevuti da Certas contrassegnati dalla dicitura «riservato», «confidenziale» o «segreto commerciale» ecc. nel rispetto delle

disposizioni di cui sopra in maniera confidenziale e non li renderà accessibili a terzi.

- 6.4 Se Certas SA elabora dati personali nell'ambito della fornitura di servizi, vengono rispettate le istruzioni del cliente e le leggi vigenti in materia di protezione dei dati e adottate misure adeguate per proteggere tali dati da accessi non autorizzati da parte di terzi.
- 6.5 Per ulteriori informazioni sulla protezione dei dati si rimanda alle direttive sulla protezione dei dati di Certas SA (www.certas.ch/it/aspetti-giuridici).

7. Prezzi

- 7.1 I prezzi concordati sono subordinati al mantenimento di salari e condizioni di lavoro invariati.
- 7.2 Se intervengono variazioni in questo senso, Certas SA ha la facoltà, previo preavviso, di effettuare un adeguamento corrispondente dei prezzi anche a contratto in corso.
- 7.3 I prezzi per prestazioni a consuntivo possono essere adeguati in qualsiasi momento senza preavviso (ne fanno parte ad es. chiamate telefoniche, interventi di assistenza, spese di trasporto o di spedizione, nonché i costi derivanti da cambiamenti delle istruzioni non correttamente segnalati o da falsi allarmi).
- 7.4 Le spese non indicate nelle istruzioni concordate possono essere fatturate separatamente.
- 7.5 Gli ampliamenti o le modifiche dell'impianto che richiedono un maggior impegno per l'adempimento del contratto possono comportare automaticamente un adeguamento del canone mensile. Le prestazioni fatturate a consuntivo possono essere adeguata in qualsiasi momento senza preavviso.

8. Modalità di pagamento

- 8.1 Il canone mensile copre la ricezione e l'elaborazione degli allarmi e delle segnalazioni specificati nel contratto conformemente alle istruzioni concordate per iscritto. A queste si aggiungono i costi a tantum relativi al collegamento che vengono fatturati a consuntivo.
- 8.2 In aggiunta viene addebitata l'imposta sul valore aggiunto in base all'aliquota in vigore.
- 8.3 L'incarico viene eseguito dietro fattura. Il committente si impegna a saldare gli importi fatturati puntualmente e senza deduzioni entro il termine di 30 giorni.
- 8.4 La riscossione avviene per principio in modo elettronico e il pagamento è dovuto in anticipo con cadenza semestrale/annuale. Per la fatturazione cartacea vengono addebitate delle spese.
- 8.5 In caso di ritardo nel pagamento, a partire dal 1° sollecito possono essere applicate spese di sollecito. Per i ritardi nei pagamenti Certas SA può incaricare un'impresa di riscossione e trasmettere ad essa i dati necessari per l'incasso.
- 8.6 Se il committente non adempie all'obbligo di pagamento o non rispetta i tempi stabiliti, Certas SA può sospendere immediatamente i propri servizi previsti dal contratto.
- 8.7 È esclusa la responsabilità di Certas SA per danni che ne possono derivare.
- 8.8 In alcuni cantoni le autorità richiedono ai proprietari di impianti di allarme, direttamente o tramite un ufficio di riscossione, delle tasse aggiuntive che non sono comprese in questo contratto e che devono quindi essere pagate a parte.

9. Carta SIM

- 9.1 Su richiesta del committente, per varie offerte Certas SA può mettere a disposizione una carta SIM di TUS (Telecomunicazione e Sicurezza). Il committente si impegna a utilizzare la carta SIM fornita esclusivamente nel rispettivo apparecchio di trasmissione allarmi. Ogni altro uso della carta SIM è rigorosamente vietato e può comportare notevoli costi e/o la disattivazione della carta SIM. L'impiego della carta SIM fornita da TUS per funzioni private (ad es. trasmissione di SMS, voice, e-mail) comporta il pagamento di spese aggiuntive che vengono fatturate insieme al canone mensile di Certas SA in base al listino prezzi in vigore. Le carte SIM fornite da TUS vengono consegnate al committente per l'uso. Il committente non acquista ulteriori diritti sulla carta SIM. In particolare non è previsto alcun diritto al mantenimento e o alla portabilità del numero telefonico delle carte SIM.

- 9.2 Certas SA può modificare i costi della carta SIM in qualsiasi momento con un preavviso di 3 mesi. Se tale modifica dovesse danneggiare significativamente il committente, questi ha diritto a disdire il contratto a partire dall'entrata in vigore dei nuovi prezzi. Una modifica rilevante delle aliquote di tasse o imposte autorizza Certas SA ad adeguare le sue tariffe mensili dall'entrata in vigore di tale modifica.

10. Responsabilità

- 10.1 Per danni causati da un'esecuzione dell'incarico non conforme al contratto, il committente è coperto dall'assicurazione per danni a persone e cose stipulata da Certas SA per un importo complessivo fino a CHF 10 000 000.-. I danni al patrimonio sono coperti fino a un importo di CHF 1 000 000.- per ogni singolo caso. Il committente rinuncia a ulteriori pretese nei confronti di Certas SA.
- 10.2 Eventuali pretese devono essere notificate in forma scritta entro un termine di 4 settimane dall'insorgere del danno, trascorso il quale ogni richiesta sarà considerata nulla.
- 10.3 Certas SA non è responsabile in particolare per danni dovuti a difetti tecnici delle installazioni e degli apparecchi, nonché per quelli causati da sottrazione/furto o rapina.
- 10.4 Per il resto la responsabilità di Certas SA è sussidiaria: essa non esonera il committente dall'obbligo di stipulare le necessarie assicurazioni di cose.
- 10.5 Certas SA non è responsabile in caso di prestazioni non eseguite o ritardate a causa di errori audio o di trasmissione, disservizi da parte di terzi (ad es.: interruzioni del collegamento della rete di telecomunicazioni o del rifornimento elettrico) o dall'interruzione della prestazione per guasti tecnici.
- 10.6 Certas SA non è responsabile per problemi di sistema o limitazioni dell'assistenza connessi a modifiche dell'infrastruttura informatica del cliente, ad es.: upgrade, downgrade, add-on, aggiustamenti, ampliamenti e inasprimenti delle norme di sicurezza, sostituzione di programmi di sicurezza, programmazioni o impostazioni errate delle infrastrutture informatiche e dei loro componenti o nell'ambito degli stessi.
- 10.7 Se per lavori di installazione o di manutenzione il committente o terzi imposta l'impianto in modalità test, Certas SA non può garantire la ricezione e l'elaborazione degli allarmi e delle segnalazioni. Certas SA non si assume alcuna responsabilità per i danni che ne possono derivare. Ciò vale in particolare quando al termine dei lavori non viene ripristinato il funzionamento normale.
- 10.8 È esclusa qualsiasi responsabilità di Certas SA per le conseguenze dirette o indirette di falsi allarmi, per interventi della polizia e dei pompieri, nonché per l'invio di chiavi.

11. Forza maggiore

In casi di forza maggiore (in particolare guerre, epidemie, scioperi, catastrofi, ecc.), Certas SA può sospendere temporaneamente il servizio in modo parziale o totale se questo non può più essere effettuato.

12. Diritto applicabile / Foro competente

A tutti i contratti di Certas SA si applica il diritto svizzero; il foro competente è a scelta di Certas SA quello della sede competente o quello di Berna, salvo che la legge non preveda un foro imperativo.

(Edizione 01.01.2021)