

iride.ch SA

Condizioni Generali

ver. 2021 / 1.3

Premessa

Le Condizioni Generali (CG) qui esposte si applicano senza alcuna possibilità di modifica a tutte le relazioni contrattuali esplicite e non, orientate alla fornitura di prodotti, prestazioni e servizi da parte di iride.ch SA ai propri clienti.

Definizioni

- Fornitore:** iride.ch SA - Nello specifico di queste CG.
- Committente:** Colui che usufruisce della fornitura di prodotti, prestazioni o servizi erogati dal fornitore.
- Accordo di vendita:** Accordo vincolante tra il fornitore ed il committente, formulato per iscritto per quanto riguarda la fornitura di prodotti, prestazioni o servizi.

Generali

1. Oggetto

iride.ch SA offre la fornitura di:

- a. prodotti tecnologici / informatici
- b. prestazioni inerenti:
 - i. il supporto informatico
 - ii. l'intervento in caso di guasti
 - iii. la progettazione di strutture informatiche fisiche e virtuali
 - iv. la consulenza al riguardo di strutture informatiche fisiche e virtuali
 - v. l'implementazione di strutture informatiche fisiche e virtuali
- c. servizi del tipo:
 - i. HaaS - Materiale come fosse un Servizio (Hardware as a Service)
 - ii. SaaS - Software come fosse un Servizio (Software as a Service)
 - iii. Nolo di prodotti tecnologici / informatici.

2. Scopo

Definire e regolamentare le relazioni contrattuali, pertanto ogni tipo di relazione commerciale inerente i prodotti, le prestazioni ed i servizi offerti da iride.ch SA.

- a. Condizioni diverse poste dal committente saranno vincolanti solamente se accettate da iride.ch SA per iscritto.
- b. Qualora queste CG vengano comunicate al committente sotto forma di traduzione, sarà determinante all'interpretazione esclusivamente il testo in italiano.
- c. Nel caso vengano stipulati contratti di servizio o nolo le condizioni presentate nella CG sono da considerarsi implicite.

3. Destinatari

iride.ch SA offre le proprie prestazioni e forniture esclusivamente a persone giuridiche, intendendo principalmente realtà aziendali o governative.

- a. Eventuali eccezioni vengono fatte per quei professionisti con attività in proprio specifiche quali, fra gli altri, medici, architetti, ingegneri, ecc... .
- b. Le decisioni prese in tal senso da iride.ch SA sono unilaterali ed incontestabili.
- c. iride.ch SA si riserva il diritto di rivedere la propria posizione in merito alle eccezioni concesse in qualsiasi momento.

4. Richieste

Il cliente può richiedere prestazioni e forniture unicamente tramite gli appositi canali, limitatamente agli orari di apertura:

- a. Telefonicamente al numero +41 91 746 14 23.
- b. Tramite posta elettronica agli indirizzi supporto@iride.ch, vendita@iride.ch.
- c. Tutte le richieste sottostanno alle CG.
- d. Ci si riserva il diritto di imporre il pagamento anticipato in toto relativamente a qualsiasi prestazione o fornitura.
- e. Una richiesta formulata tramite qualsiasi altro mezzo può subire ritardi nel trattamento o non venire affatto presa in considerazione.
- f. Non si assume alcuna responsabilità nel caso le richieste siano state rivolte tramite un canale di comunicazione differente od ad altri destinatari da quanto indicato nei punti precedenti.

5. Tariffe

Le tariffe standard sono definite come segue:

- a. 200.- CHF/h (uomo) per le prestazioni, conteggiate sulla base del:
 - i. tempo necessario a preparare la prestazione presso la nostra sede
 - ii. tempo necessario ad effettuare la prestazione sul posto
 - iii. tempo necessario a documentare la prestazione effettuata
 - iv. tempo necessario a raggiungere il luogo dove questa viene effettuata
- b. 1.- CHF/km per le trasferte:
 - i. calcolate come andata e ritorno dalla nostra sede principale.
 - ii. con un minimo tariffale di 5km a trasferta.
 - iii. i costi relativi all'accesso nell'area coinvolta dal servizio o dalla fornitura quali parcheggio, mezzi di trasporto particolari obbligati quali teleferiche, funicolari, ecc... vengono a loro volta fatturati al cliente.
 - iv. Se non esplicitamente specificato le trasferte sono escluse e vengono conteggiate all'effettivo effettuato.
- c. Tutte le forniture sottostanno ad offerta esplicita o, in assenza di essa, alla presentazione in fattura del conteggio delle stesse.

Vendita

6. Proposte, Offerte

Tutte le proposte e offerte sono senza impegno da ambo le parti.

- a. Le indicazioni riportate nella documentazioni e soprattutto disegni, schemi, dati tecnici e descrizione dei servizi sono da intendersi soltanto come valori approssimativi, qualora non indicati espressamente per iscritto come vincolanti. Con riserva di modifiche ai prodotti esposti come pure di differenze rispetto ai campioni presentati.
- b. Offerte, proposte, illustrazioni, disegni tecnici, schemi e simili restano di proprietà di iride.ch SA. Il loro ulteriore utilizzo o la loro trasmissione a terzi è possibile soltanto con consenso scritto. La violazione della presente disposizione obbliga al risarcimento danni e alla copertura dei costi relativi alla loro preparazione ed alla competenza in essi impiegata.
- c. Tutti i prezzi presentati nelle proposte, offerte, così come nei cataloghi, listini prezzi, materiale informativo o simili, sono senza impegno.
- d. I prezzi presentati, salvo quando esplicitamente diversamente indicato, sono da intendersi IVA esclusa.

7. Accordo di vendita

I prezzi delle nostre forniture e prestazioni sono definiti unicamente sulla base dell'accordo di vendita scritto da noi e proposto al cliente contro firma.

8. Fatture, Richiami

Il pagamento avviene alle condizioni di pagamento stabilite nell'accordo di vendita.

- a. Se tali condizioni non sono stabilite, il prezzo di acquisto va pagato entro 14 giorni dalla data di emissione della fattura senza detrazione alcuna.
- b. Scaduto infruttuosamente il termine di pagamento il cliente entra in mora e ci si riserva il diritto di chiedere, a partire dal giorno del ritardo, interessi pari almeno al 5% dell'importo della fattura e ulteriori relativi costi amministrativi fino a 75.- CHF.
- c. In caso di mora ci si riserva il diritto di rimandare le forniture, di interrompere l'erogazione dei servizi, così come di non effettuare alcuna altra prestazione, fino al pagamento completo, interessi di mora e costi amministrativi compresi.
- d. In caso di mora ci si riserva il diritto di legare le ulteriori forniture, l'erogazione dei servizi o delle prestazioni nei confronti del committente, indipendentemente dalle rispettive condizioni di pagamento, al pagamento anticipato, oppure di annullare gli accordi presi al riguardo.
- e. In caso di mora si intendono revocati gli sconti concessi e tutte le altre eventuali agevolazioni.
- f. I richiami e le modifiche relative alle contestazioni non alterano in alcun modo lo stato, né tantomeno la data, di scadenza della fattura.

Fornitura

9. Data di consegna e ritardo nella consegna

Le date di consegna previste o segnalate al cliente non sono vincolanti e non rappresentano una scadenza.

- a. In caso di disfunzioni d'esercizio di qualsiasi genere, inclusa la consegna in ritardo o la mancata consegna di materiale da parte dei nostri fornitori, di sciopero, penuria di materie prime, mancanza di energia, problemi di circolazione e tutti gli altri casi di forza maggiore, ci si riserva il diritto di fissare unilateralmente nuove date di consegna oppure di recedere senza spese conseguenti totalmente o parzialmente dagli accordi contrattuali di fornitura.
- b. Qualora il superamento del termine di consegna fosse imputabile a noi, il committente potrà recedere dal contratto dopo aver fissato per iscritto un'adeguata proroga del termine di minimo 30 giorni. Al committente non spettano ulteriori diritti in caso di ritardo nella consegna.
- c. La responsabilità per negligenza lieve viene espressamente esclusa.
- d. I costi aggiuntivi dovuti a richieste particolari del committente (espresso, specifica ora di arrivo, manipolazioni della fornitura, trasporti inerenti il luogo di consegna, ecc...) saranno addebitati.

10. Modalità di consegna

La consegna avviene presso il cliente, direttamente nel luogo della messa in opera, o in forma di ritiro presso la nostra sede.

- a. Ci si riserva il diritto di effettuare consegne parziali.
- b. Nel caso sia prevista una messa in opera la consegna avviene normalmente al momento della stessa. Altre opzioni sottostanno a nostra valutazione.

11. Obbligo di controllo e denuncia vizi

Il committente è tenuto a controllare la merce quando la prende in consegna.

- a. Se dal controllo emerge che la merce presenta dei vizi si è tenuti a comunicare per iscritto le esatte contestazioni immediatamente. Le eventuali prove (foto del danno, ecc...) vanno allegate alla denuncia dei vizi.
- b. I vizi occulti devono essere comunicati immediatamente dopo la loro scoperta, in ogni caso entro la scadenza della garanzia.
- c. Le denunce dei vizi effettuate in ritardo fanno decadere i diritti alla garanzia.

12. Garanzia

Se la merce consegnata presenta un vizio imputabile a noi, a scelta forniremo la sostituzione gratuita oppure provvederemo alla riparazione gratuita del prodotto oggetto del reclamo.

Se la merce consegnata presenta un vizio imputabile al produttore o ad un nostro fornitore, iride.ch SA si impegna al meglio delle proprie possibilità per rivendicare i diritti alla Garanzia sulla merce consegnata secondo le disposizioni dei produttori e fornitori coinvolti, eventuali costi derivanti da queste procedure vengono fatturati al committente.

- a. Ci si riserva la possibilità di effettuare più riparazioni da parte nostra.
- b. Il committente non ha altri diritti alla garanzia. Per i diritti al risarcimento danni si intendono validi i punti successivi di questo documento.
- c. Sono esclusi da qualsiasi garanzia i danni dovuti a uso inadatto o improprio, montaggio sbagliato (soprattutto per mancata osservanza delle istruzioni di montaggio e d'uso, di norme o disposizione locali), naturale usura, trattamento o uso sbagliato o negligente, mezzi di esercizio inadatti, lavori edili imperfetti, luogo di posa non idoneo, modifiche e lavori di riparazione impropri ed apportati dal committente o da terzi senza previa approvazione da parte di iride.ch SA o per effetto di danni naturali.
- d. Sono sempre esclusi da garanzia quei particolari soggetti a naturale usura.

13. Termini di Garanzia

In generale, qualora non esplicitamente indicato diversamente nell'accordo di vendita, si intende un termine di garanzia di 24 mesi a partire dal trasferimento del rischio.

- a. Per la merce fornita in seguito a sostituzione relativamente ai termini di garanzia viene riconosciuto quanto sopra. Non viene tuttavia prorogato il termine per quanto fornito in origine privo di vizi, in particolare nel caso la sostituzione riguardi componenti di apparecchiature complesse.

14. Ripresa di forniture

Non viene ripresa una fornitura se non a fronte di una sostituzione nell'ambito della garanzia. Tuttavia è lasciato a noi decidere se riprendere merce da noi fornita qualora al momento della restituzione questa faccia ancora parte dei nostri prodotti in fornitura e si trovi nel suo imballaggio originale completa di tutti gli accessori, documentazioni, ecc... .

- a. La ripresa avviene a spese e rischio del committente.
- b. Dall'accredito verranno detratte le commissioni per il controllo, eventuali spese di spedizione, eventuali spese di riparazione e un adeguato rimborso delle spese amministrative.

Prestazioni

15. Erogazione delle prestazioni

iride.ch SA fornisce i propri servizi in maniera accurata e professionale, il più rapidamente possibile, al meglio delle sue risorse aziendali ed entro i requisiti prevedibili, nei limiti in cui questo non venga reso impossibile per cause non di propria responsabilità.

- a. le prestazioni vengono normalmente erogate secondo il principio del “il primo ad arrivare è il primo ad essere servito”.
- b. È definito un principio di priorità, deciso internamente ed incontestabile, relativamente all'erogazione delle prestazioni.

16. Tipo di richieste

Si distingue fra i seguenti tipi di richieste di prestazioni

- a. Supporto informatico
- b. Guasti
- c. Fornitura
 - i. di prodotti informatici e tecnologici
 - ii. di servizi HaaS, SaaS e Nolo
- d. Consulenza
 - i. Intesa in qualità di servizi vendita, pre-vendita, post-vendita
 - ii. Intesa in qualità di prestazione sulla base di competenze proprie del personale
- e. Progettazione ed implementazione
 - i. di strutture IT sia fisiche che virtuali
 - ii. di soluzioni tecnologiche

Queste sottostanno a tempistiche, priorità di presa a carico e di risoluzione, differenti. Tutte le prestazioni richieste sottostanno alle tariffe espone in queste CG.

17. Priorità, presa a carico e tempi di risoluzione

- a. Gli interventi guasti vengono sempre considerati prioritari
 - i. Viene garantita una presa a carico entro 24h dalla sottomissione, esclusi i giorni di chiusura.
 - ii. Viene garantito un intervento tecnico entro 48h dalla presa a carico, esclusi i giorni di chiusura.
- b. Le richieste di supporto, fornitura, consulenza, progettazione ed implementazione vengono prese a carico in quest'ordine.
 - i. Viene garantita una presa a carico entro una settimana lavorativa dalla sottomissione, esclusi i giorni di chiusura.
- c. Qualora il personale esponga un'ipotesi sul tempo necessario alla risoluzione della richiesta, non viene data in nessun caso alcuna forma di garanzia sui tempi necessari alla risoluzione.

18. Reclami

I reclami relativi a prestazioni tecniche non soddisfacenti o a problematiche relative alle risoluzioni di supporto ed intervento guasti vanno formulate quanto prima tramite i normali canali di comunicazioni definiti per le richieste.

- a. Si è tenuti a comunicare per iscritto le esatte contestazioni immediatamente all'avvenuta problematica o evento insoddisfacente. Le eventuali prove (fotografie, documenti, ecc...) vanno allegate.
- b. Le situazioni relative a comportamenti ritenuti inadeguati da parte del personale di iride.ch SA sono da sottoporsi immediatamente alla direzione.

19. Garanzia

La clientela è tenuta a considerare che per poter fornire i propri servizi, iride.ch SA necessita di infrastrutture tecniche che, fra le altre cose, si basano su reti di comunicazione. In particolare a causa di anomalie tecniche o di funzionamento, o nel caso di interruzioni delle reti di comunicazione, oppure a causa di guasti alle infrastrutture IT, delle linee telefoniche o di altri elementi, possono crearsi transitorie limitazioni oppure interruzioni nell'erogazione delle prestazioni, servizi e forniture.

- a. iride.ch SA pertanto non può garantire che i propri servizi siano disponibili ininterrottamente e senza anomalie.

Confidenzialità

1. Privacy

iride.ch SA può venire a conoscenza durante l'erogazione delle prestazioni o per tramite dei servizi di monitoraggio dei sistemi informatici di informazioni sensibili riguardanti il committente, il suo personale, la sua clientela e altro.

- a. Si impegna pertanto a garantire la privacy di queste informazioni entro le proprie capacità.
- b. A non divulgare in alcun modo le stesse a terzi.
- c. A rafforzare questo impegno per tramite di una specifica "Dichiarazione di riservatezza" stipulata fra iride.ch SA e tutti i suoi dipendenti.

Responsabilità

20. Responsabilità

Nel caso di violazione dei propri obblighi contrattuali derivanti dalle presenti CG, iride.ch SA è nei confronti del proprio cliente illimitatamente responsabile per i danni diretti e comprovati che siano stati causati con intenzioni contrarie alla legge o per negligenza grave.

- a. La responsabilità per negligenza lieve viene espressamente esclusa. Sono esclusi i danni conseguenti, fra gli altri, il mancato lucro, danni alla reputazione e perdita di dati causati da una temporanea limitazione o interruzione della disponibilità dei servizi di iride.ch SA.
- b. La responsabilità di iride.ch SA termina con l'avvenuta consegna o conseguente messa in opera. L'uso successivo resta sotto l'esclusiva responsabilità del cliente.
- c. Il cliente è tenuto a rimborsare eventuali costi che dovessero insorgere nel contesto di un uso non autorizzato di apparecchiature e servizi di proprietà di iride.ch SA o dei suoi fornitori di servizi, siano essi messi a disposizione a nolo o in forma di servizio.

21. Diritto applicabile e foro competente

Per tutto quanto non specificato in queste CG o nei documenti contrattuali conseguenti di iride.ch SA, così come per le controversie derivanti, fanno stato le disposizioni del diritto Svizzero. Il foro competente è Bellinzona (TI - Svizzera).