

## Condizioni generali – PASA/CG/VENDITA – Applicate ai contratti di vendita/offerta/noleggio o conferma d'ordine (di seguito “contratto”) di sistemi hardware e software.

### 1. Oggetto del contratto

L'oggetto del contratto di vendita si riferisce al sistema convenuto.

### 2. Campo d'applicazione e aggiornamenti

Il Cliente si impegna a leggere e a informarsi attentamente sulle condizioni generali (di seguito «CG») prima dell'acquisto e le accetta incondizionatamente nella loro versione più aggiornata. Le presenti CG e gli eventuali aggiornamenti sono pubblicati su [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss). Le presenti CG con i relativi aggiornamenti, unitamente a quelle contenute nel modulo “Offerta/Contratto di vendita o servizio”, regolano i rapporti contrattuali tra il cliente e Palo Alto SA. Il tipo e la misura delle prestazioni contrattuali si evincono anche dalle disposizioni speciali sui relativi servizi, dalle disposizioni dei rispettivi contratti nonché dalle descrizioni delle prestazioni aggiornate e dalle condizioni d'offerta riportate sugli opuscoli, sulle schede informative o su [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss). Valgono in completamento a queste CG i listini prezzi aggiornati alla valuta di cambio EUR/CHF del momento. Questi listini prezzo possono variare in qualsiasi momento senza preavviso. Accordi speciali richiedono la forma scritta ai fini della loro validità.

### 3. Conclusione e consegna

Palo Alto SA si riserva il diritto di condurre ricerche ed attività analoghe, incluse ma non limitate a verifiche di credito, per valutare la solvibilità del Cliente. Il contratto è valido unicamente se convalidato dalla Direzione di Palo Alto SA. Palo Alto SA si riserva il diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione. In tal caso Palo Alto avviserà il Cliente a cui non sarà dovuto nessun indennizzo.

Palo Alto SA fornirà le prestazioni di trasporto, consegna e installazione secondo gli accordi descritti nel contratto e nel rispetto degli orari seguenti: dal lunedì al venerdì (giorni lavorativi) – dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00. Palo Alto SA, previo accordo con il cliente, può proseguire e portare a termine prestazioni iniziate durante l'orario normale di lavoro anche oltre tale orario. Lavori per prestazioni da eseguirsi al di fuori degli orari normali, durante giorni festivi settimanali, il sabato o la domenica, possono essere concordati con il cliente; questi lavori sono remunerati secondo la tariffa oraria specifica vigente. Altre disposizioni speciali sono da accordare con una convenzione separata.

Le prestazioni per il trasporto, consegna e installazione, come pure l'istruzione saranno fatturate a parte, secondo le tariffe in vigore se non sono state stabilite nel contratto.

La Palo Alto SA rispetterà nel limite del possibile i termini di consegna previsti nel contratto di vendita, ma non si riterrà responsabile di eventuali ritardi di fornitura da parte del produttore/fornitore. Di conseguenza non potrà essere annullata, da parte del cliente, l'ordinazione o l'acquisto del prodotto descritto. La consegna è subordinata alla disponibilità del produttore/fornitore della Palo Alto SA. Il contratto è considerato sciolto senza obbligo di indennizzo da parte della Palo Alto SA, se il sistema non fosse più disponibile. La Palo Alto SA avviserà in tal caso il cliente al più presto e per iscritto. Il cliente prende atto che la data di consegna contrattuale è indicativa. Essa dipende in definitiva dalla disponibilità della Palo Alto SA o del fornitore. La Palo Alto SA informerà il cliente sulla data ultima di consegna. Solo questa data è determinante ai fini del presente accordo. Eventuali ritardi non danno diritto all'annullamento del contratto.

La Palo Alto SA consegna e installa il sistema in perfetto stato, idoneo all'uso e privo di difetti. La Palo Alto SA metterà a disposizione personale idoneo ad accettare la consegna e a seguire l'istruzione.

La Palo Alto SA non prende a carico maggiori costi dovuti, per esempio, a reti (elettriche o informatiche) non idonee, difficoltà di trasporto o altri inconvenienti di cui non ha colpa. Il cliente si impegna a verificare personalmente l'idoneità dei luoghi alla consegna e all'installazione.

Il cliente potrà cambiare il giorno di consegna unicamente dietro richiesta scritta da inoltrare alla Palo Alto SA al più tardi 10 giorni prima della consegna. La medesima dovrà essere accettata dalla Palo Alto SA. Nel caso in cui non dovesse essere possibile procedere, nei giorni stabiliti, alla consegna, all'installazione, all'istruzione o altre attività connesse alla consegna, il cliente, se responsabile, riconosce alla Palo Alto SA una penale pari a 2.5% del prezzo di vendita complessivo (resta riservato il maggiore danno, la cui prova è a carico della Palo Alto SA).

### 4. Difetti, garanzia e riparazione

Al momento della presa in consegna dell'apparecchio fornito, il cliente si impegna a verificare che l'oggetto non presenti alcun difetto. Nel caso in cui si dovessero riscontrare difetti, il cliente deve immediatamente farlo notare e indicarlo sul bollettino di consegna. Palo Alto SA si impegna ad eliminare il difetto sostituendo il pezzo, se necessario sostituendo l'apparecchio stesso; la decisione spetta esclusivamente alla Palo Alto SA.

Il cliente si impegna a esaminare compiutamente il sistema non appena consegnato e impartita l'istruzione di base,

quest'ultima è da completare personalmente dal cliente con l'ausilio dei manuali forniti. L'esame dovrà in particolar modo estendersi a tutte le prestazioni del sistema venduto. Il manuale è da considerare comunque materiale informativo. Il suo contenuto non costituisce base contrattuale alcuna.

Difetti del sistema che dovessero manifestarsi in un secondo tempo devono pure essere notificati al più tardi due giorni dalla scoperta. Il cliente eviterà di usare il sistema, in particolare se ciò può aggravare il danno.

L'eliminazione del difetto compete esclusivamente alla Palo Alto SA ed è limitata al sistema locato. Sono esclusi sconti (riduzioni delle rate di locazione) o sostituzione del sistema salvo che la Palo Alto SA non disponga altrimenti. Saranno posta a carico del cliente l'eliminazione di quei difetti o danni non notificati tempestivamente.

Nel caso in cui la Palo Alto SA non dovesse oviare al difetto entro un congruo termine, il cliente può chiedere la sostituzione dell'apparecchio. La medesima avverrà secondo la disponibilità del fornitore/produttore. L'apparecchio in sostituzione sarà identico o idoneo al carico di lavoro necessario al cliente.

Secondo le proprie disponibilità la Palo Alto SA potrà fornire un sistema provvisorio in attesa della riparazione. Nessun impegno in tal senso è comunque garantito da parte della Palo Alto SA, se non esplicitamente previsto dal contratto di manutenzione.

**In caso di noleggio:** Se la sostituzione non dovesse essere possibile il conduttore accetta il rimborso delle rate anticipate quale unico risarcimento.

**Sistemi hardware di seconda mano o revisionati:** vengono venduti senza garanzia. È consigliato un contratto di manutenzione/servizio necessario per mettere in sicurezza il cliente da eventuali spese extra di riparazione e/o sostituzione di parti di ricambio.

È escluso il risarcimento di ogni ulteriore danno (per es. a cose, persone, oggetti, patrimonio) in particolare ogni danno indiretto, che non concerne quindi in primo luogo il sistema fornito o i suoi componenti.

Integrazioni in rete e installazioni driver non sono parte integrante dell'installazione dell'apparecchio e vengono fatturate separatamente alle condizioni indicate a fronte.

Il cliente si impegna a leggere e a informarsi attentamente sulle condizioni prima dell'acquisto. La garanzia viene emessa dal produttore, il cliente si impegna ad utilizzare e accettare i processi e le regole descritte dal produttore, fra cui l'**utilizzo esclusivo di materiale idoneo e consumabili originali, pena la decadenza immediata della garanzia.** I Service Pack o meglio le estensioni di garanzia sono forniti secondo contratto e ogni produttore ha proprie regole che il cliente rispetterà. Nei casi sopracitati Palo Alto SA non si riterrà in nessun modo responsabile di qualsiasi pretesa da parte del cliente. Palo Alto SA in ogni caso si impegna ad assistere il cliente fino alla sua totale soddisfazione.

Le apparecchiature nuove, godono di una garanzia sui difetti di costruzione di 12 mesi dalla data d'installazione. Le apparecchiature d'occasione e di dimostrazione, non hanno nessuna garanzia, anche se dichiarate “revisionate”. La Palo Alto SA prende a carico la risoluzione del difetto di fabbricazione agendo direttamente o indirettamente tramite il centro di assistenza del produttore/fornitore. La garanzia include tutti i difetti di produzione e secondo le condizioni del produttore/fornitore. Il cliente ha la facoltà di portare l'apparecchio difettoso presso la sede della Palo Alto SA, o richiedere l'intervento on-site, in questo caso i costi di trasferta A/R (tempo e mezzi di trasporto) sono a carico del cliente e verranno fatturati alla tariffa in vigore. Sono esclusi dalla garanzia tutti i difetti e materiali di usura, anch'essi verranno fatturati (tempo e parti di ricambio). La Palo Alto SA raccomanda di stipulare un contratto di assistenza e manutenzione All-Inclusive a partire dalla data d'installazione.

### 5. Istruzione e utilizzo

Il cliente si impegna a usare il sistema con la massima cura, segnatamente secondo le istruzioni particolari impartite dalla Palo Alto SA e secondo il manuale d'utilizzo, facendo in particolare uso di materiali di consumo originali consigliati dalla Palo Alto SA o dal produttore. Il cliente applicherà inoltre l'abituale diligenza dovuta nell'utilizzo di questo genere di apparecchi.

Per l'istruzione di base il cliente metterà a disposizione della Palo Alto SA del personale incaricato e idoneo a seguire tale istruzione.

Le istruzioni di base servono a meglio comprendere l'utilizzo del sistema tramite i manuali forniti, che il cliente si impegna a consultare. Difetti o incapacità di comprensione del manuale sono da notificare immediatamente alla Palo Alto SA alla stregua di difetti di materiale. La Palo Alto SA si impegna in tal caso ad oviare alle carenze del manuale con istruzioni particolari.

Su richiesta scritta la Palo Alto SA fornirà istruzioni complementari a pagamento.

Ogni dubbio concernente le modalità d'impiego è da chiarire in primo luogo consultando il manuale d'uso fornito. Se il dubbio persiste il cliente si impegna a consultare il personale della Palo Alto SA.

### 6. Prezzi, pagamento delle rate e disdetta

Tutti i prezzi riportati sono come da contratto in CHF (Franchi Svizzeri) oppure in EUR (Euro). I prezzi indicati in EUR saranno fatturati in CHF al tasso di cambio del giorno della fattura. I prezzi indicati sono IVA legale esclusa, in casi eccezionali l'importo IVA è indicata ma separatamente. Tutti gli importi convenuti devono essere pagati secondo le condizioni convenute e indicate nel contratto di vendita, nel caso non fossero indicate si stabilisce il pagamento a 20 giorni dalla data della fattura. La merce acquistata resta di proprietà della Palo Alto SA fino al pagamento integrale dell'importo convenuto. In caso di ritardo di pagamento Palo Alto SA si riserva il diritto di richiedere il 5% di interessi dal 1° giorno scaduto. Tutte le spese legali sono a carico del cliente.

Al momento della consegna, la Palo Alto SA si riserva il diritto di adattare i prezzi al rincaro. Palo Alto SA è autorizzata ad adeguare l'ammontare delle remunerazioni e delle tasse periodiche, la tariffa oraria per i servizi (in conformità alle presenti condizioni generali) come pure gli aumenti per particolari modalità di pagamento (conformemente al punto successivo) per l'inizio di un nuovo anno contrattuale rispettivamente per l'inizio di un nuovo anno civile ai nuovi fattori di costi, quali costi per stipendi e materiale, imposte, tasse e simili. Tali adeguamenti vengono comunicati per iscritto almeno sei settimane prima della loro entrata in vigore.

In caso di mora del cliente la Palo Alto SA potrà recedere dal contratto a norma di legge.

Le spese amministrative per i richiami di pagamento ammontano a: CHF 15 per il 1° richiamo, CHF 20 per il 2° richiamo, CHF 25 per il 3° richiamo.

Qualsiasi disdetta deve avvenire in forma scritta e per lettera raccomandata.

### 7. Finanziamento leasing

Il cliente firma un contratto d'acquisto e un contratto di manutenzione. Nel contratto ha la facoltà di richiedere che l'apparecchio/il software venga finanziato con un contratto leasing per un canone e una durata. La richiesta di finanziamento verrà a sua volta inviata alla società di leasing la quale avrà il diritto, dopo un controllo di rischio e solvibilità, di accettare o rifiutare il finanziamento. **Nel caso in cui il finanziamento non venga accettato dalla società di leasing, il cliente si impegna ad acquistare l'apparecchio/il software e a ritirarlo alle condizioni descritte nel contratto, che non potrà in nessun modo essere annullato. Con la firma il cliente rimane vincolato all'acquisto e non può in nessuna maniera annullare l'acquisto senza che Palo Alto SA ne dia il suo consenso.**

In caso di finanziamento leasing, valgono inoltre le condizioni riportate sul contratto di finanziamento leasing (documento separato).

**A termine del contratto leasing l'oggetto è di proprietà della Palo Alto SA. Se non disposto diversamente (ed es. richiesta di acquisto al prezzo di mercato e condizione dell'oggetto) e preventivamente disdetta alla Palo Alto SA con tre mesi di preavviso, verrà trattato come un contratto di noleggio per il medesimo canone indicato nel contratto di finanziamento/leasing. In assenza di disdetta il contratto si riterrà tacitamente rinnovato per ulteriori 12 mesi come contratto di noleggio e così di seguito.**

In caso di risoluzione del contratto il cliente rimborserà, oltre ai canoni mensili rimanenti sino alla scadenza, un importo pari al 20% del valore del contratto quale penale di recesso, riservato ogni maggiore danno.

L'utilizzo improprio o altri gravi motivi danno diritto alla rescissione immediata del contratto.

Le spese di ritiro del bene saranno a carico del cliente e fatturate al prezzo di listino corrente, secondo il tempo e il personale impiegato.

### 8. Riserva di proprietà e assicurazione

Il cliente è responsabile di un eventuale danno parziale o totale dovuto al caso, a forze della natura, alla perdita, al furto o ad altro evento imputabile a lui, suoi collaboratori o a terzi.

Il sistema rimane esclusiva proprietà della Palo Alto SA fino al pagamento totale del contratto. La Palo Alto SA è autorizzata ad iscrivere la riserva di proprietà nei pubblici registri.

### 9. Manutenzione/Servizio sistemi di stampa MFP

Le condizioni di manutenzione/servizio sono regolate con un contratto separato.

### 10. Condizioni di vendita speciali (Option-Out)

Definizione: alla firma del contratto definitivo si stabilisce un periodo ben preciso per dare modo al cliente di valutare la bontà del prodotto. Ciò serve a stabilire che tutte le caratteristiche descritte nel prospetto corrispondano



all'apparecchio fornito/ordinato. Il cliente si impegna a leggere la documentazione fornita e ad informarsi autonomamente anche su altre fonti (es. siti web del produttore). Tutti gli accessori non ordinati non fanno parte di queste condizioni. Nel caso in cui il cliente dovesse ritenere e dimostrare che l'apparecchio ordinato non offre le prestazioni di base minime (si considerano solo le prestazioni inferiori), potrà annullare il contratto entro il periodo concesso e descritto nel contratto e non oltre. Per l'annullamento del contratto, il cliente dovrà immediatamente ed esplicitamente informare la Palo Alto SA in forma scritta motivando la decisione. Per tale richiesta si esigono prove concrete e dimostrabili. I costi di manutenzione descritti nel contratto sono a carico del cliente dal 1° giorno dell'installazione e secondo l'utilizzo effettuato e verranno fatturate fino alla data del ritiro. Palo Alto SA si riserva, in qualunque momento, di fatturare alle tariffe in vigore eventuali danni recati all'apparecchio per utilizzo improprio, negligenza o inosservanza delle regole descritte nel manuale d'uso. Dal giorno seguente il periodo (a scadere della mezzanotte), se non viene dimostrato concretamente quanto sopra descritto o se nulla viene contestato, il contratto entra immediatamente in vigore alle condizioni descritte e il cliente si impegna a tenere installato l'apparecchio fornito e a pagare tutti i costi stabiliti entro i termini concordati. Sono da escludere quali motivazione, per l'annullamento del contratto, eventuali problemi tecnici o interventi tecnici o/e di manutenzione avuti durante il periodo, a meno che tali situazioni dimostrabili siano eccessivamente frequenti e che abbiano dato prova di inaffidabilità totale del prodotto installato.

## 11. Noleggio o comodato d'uso

La forma di noleggio non prevede la proprietà al termine del contratto.

La durata del noleggio è vincolata, in caso di chiusura anticipata tutti i canoni rimanenti verranno fatturati.

La Palo Alto SA consegna il bene al comodatario - che lo accetta nello stato di fatto in cui si trova - come indicato nel contratto e identificato nella bolla di consegna, affinché se ne serva a titolo di noleggio per l'uso e la durata concordati.

Il bene noleggiato può essere un apparecchio nuovo, come pure, di dimostrazione oppure un apparecchio d'occasione. In quest'ultimo caso la Palo Alto SA garantirà la fornitura di un apparecchio in perfette condizioni e revisionato.

Un contratto di manutenzione/servizio è obbligatorio e necessario per mettere in sicurezza il comodatario da eventuali spese extra di riparazione e/o sostituzione di parti di ricambio. Se nel contratto di servizio è indicato, anche le parti di consumo (toner, drum, ecc.) sono incluse e non saranno fatturate separatamente.

Qualora Palo Alto SA non possa più garantirsi dal fornitore/produttore l'approvvigionamento dei pezzi di ricambio e materiale di consumo, la medesima può, senza preavviso e unilateralmente, rescindere il contratto con effetto immediato.

Eventuali canoni pagati in anticipo dal Cliente saranno rimborsati o computati su un nuovo apparecchio. Non è data facoltà al Cliente di avanzare richieste economiche per danni materiali o immateriali, mancato utilizzo dell'apparecchio, o altro genere di rivendicazione economica.

Il comodatario si obbliga ad usare il bene in modo appropriato e per lo scopo prefissato e si impegna a non concedere l'uso dello stesso a terzi senza il consenso della Palo Alto SA.

Il comodato è rinnovabile tacitamente per ulteriori 12 mesi, fino a quando non viene data disdetta scritta, da una delle due parti, in forma raccomandata ed entro tre mesi della data di scadenza di ogni periodo.

Alla scadenza concordata il comodatario si obbliga a restituire alla Palo Alto SA il bene pienamente disponibile e nello stato di fatto in cui si trovava al momento della consegna, salvo il normale deterioramento d'uso.

Le spese di ritiro del bene saranno a carico del comodatario e fatturate al prezzo di listino corrente, secondo il tempo e il personale impiegato.

Nel caso il comodatario non dovesse restituire il bene entro 15 giorni dalla data di scadenza, la Palo Alto SA avrà il diritto di fatturare un importo per il valore di mercato dei beni noleggiati non inferiore al 40% descritto nel contratto.

Le spese ordinarie derivate dall'uso del bene saranno a totale carico del comodatario, che si impegna al pagamento regolare del contratto di manutenzione (obbligatorio) senza ritardi.

Qualsiasi danno recato all'apparecchio verrà riparato e fatturato al cliente, il quale si impegna ad assicurare il bene presso una compagnia assicurativa.

Il cliente si impegna a pagare regolarmente tutti i canoni con fatturazione anticipata e trimestrale.

## 12. Software, licenze e servizi software (SaaS)

L'acquisto del software obbliga alla sottoscrizione del contratto di manutenzione e supporto per i primi 12 mesi. Ogni abbonamento è relativo alla specifica configurazione del sistema acquistato dal cliente finale e copre solo i componenti di tale sistema. L'abbonamento decorre dal primo giorno del mese successivo alla data di ordinazione delle licenze.

### 12.1. Definizione di licenza d'uso

Per principio e per definizione l'acquisto della licenza Software è **unicamente il diritto d'uso** che l'acquirente acquisisce con l'acquisto della licenza dal produttore del software. L'acquirente non diventa proprietario del prodotto (software), bensì acquista per tempo indeterminato il diritto d'uso del prodotto su un solo calcolatore (Server, PC, ecc.). Può installare

il software su altri calcolatori solo se ha l'esplicita autorizzazione del produttore, rispettivamente se ha acquistato licenze d'uso addizionali.

### 12.2. Modalità di utilizzo di programmi

Il cliente si impegna ad utilizzare il software soltanto per uso proprio ed esclusivamente su hardware concordati nel contratto e a non trasferire, prestare o rendere accessibili in altro modo a terze persone questi software o parte di essi e la relativa documentazione. Ad eccezione del diritto d'uso, tutti gli altri diritti sui software permangono a Palo Alto SA rispettivamente agli autori dei programmi, anche se sono state attuate modifiche o ampliamenti.

Senza l'esplicita autorizzazione scritta di Palo Alto SA, il cliente e terze persone non possono approntare copie supplementari (ad eccezione delle copie di sicurezza) o fare qualsiasi modifica o elaborazione dei software e della relativa documentazione.

In conseguenza di un impegno assunto da Palo Alto SA nei confronti dei propri fornitori, è vietata l'esportazione dei software sottoposti a licenza. Tale impegno viene trasferito al cliente al momento della fornitura dei software.

In caso di violazione dei presenti diritti di utilizzazione, Palo Alto SA si riserva il diritto di retrocedere dal contratto senza alcun preavviso per gravi motivi e di riscuotere una pena convenzionale pari al valore del contratto, riservato il risarcimento di ulteriori danni. Il cliente deve inoltre ripristinare a proprie spese la situazione di diritto originaria.

### 12.3. Salvaguardia dei diritti della Palo Alto SA / confidenzialità

Il cliente si impegna a rispettare tutti i diritti di Palo Alto SA (p. es. proprietà, patenti, proprietà intellettuale, diritti d'autore e d'uso) e ad omettere ogni azione che potrebbe ledere tali diritti. In particolare, il cliente deve considerare proprietà intellettuale di Palo Alto SA tutto il materiale fornito e la documentazione messaggi a disposizione nell'ambito di una fornitura o di una prestazione e, senza consenso di Palo Alto SA, deve astenersi dal duplicarlo o darne accesso a terzi. Il cliente si impegna inoltre a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni che gli pervengono da Palo Alto SA nel corso delle sue relazioni commerciali con quest'ultima, a meno che si tratti di informazioni accessibili al pubblico.

### 12.4. Protezione dei dati

Palo Alto SA si impegna a tenere segreti tutti i dati e le informazioni del o sul cliente che vengono definiti confidenziali, ossia ad utilizzare tali dati e tali informazioni soltanto nell'ambito dei rapporti commerciali con il rispettivo cliente.

### 12.5. Supporto dati

Di regola i supporti dati vengono messi a disposizione dal cliente. In caso contrario vengono forniti da Palo Alto SA contro fatturazione.

### 12.6. Garanzia di funzionamento

a. Il cliente è a conoscenza del fatto che, allo stato attuale della tecnica, non può essere garantita un'assoluta assenza di difetti nel software. Tenuto conto di questi limiti, Palo Alto SA, entro congruo termine, elimina gratuitamente gli errori del software o offre soluzioni di ripiego, nella misura in cui i software non corrispondono alle specifiche contrattuali. Il cliente deve comunque notificare gli errori per iscritto e in modo comprensibile. Se si dovesse constatare che non vi è alcun errore, Palo Alto SA potrà fatturare le sue spese.

b. Palo Alto SA non assume alcuna responsabilità per quei programmi o parti di programmi che sono stati modificati o ampliati dal cliente stesso o da terzi su suo incarico e senza autorizzazione di Palo Alto SA. Lo stesso dicasi per prestazioni relative a programmi effettuate dal cliente o da terzi.

c. Palo Alto SA non assume nessuna garanzia per software, esplicitamente designati nel contratto o nel supplemento di contratto, non sviluppati da Palo Alto SA stessa. Tuttavia essa cede al cliente eventuali diritti di garanzia nei confronti dell'autore del programma. Restano riservati particolari accordi (p. es. contratti di manutenzione) relativi a prodotti di terzi indicati da Palo Alto SA.

### 12.7. Responsabilità

Palo Alto SA può rispondere per il danno diretto subito dal cliente nell'ambito dell'adempimento di un contratto, fino ad un importo massimo pari ad un 1/10 del prezzo unico dei diritti di licenza, limitatamente alle prime 12 mensilità del contratto e nella misura in cui il cliente dimostra una colpa di Palo Alto SA. Ogni ulteriore responsabilità, in particolare per danni indiretti e per danni conseguenti, come pure per mancato guadagno, maggiori costi o costi di organico del cliente, mancato risparmio, pretese di terzi o perdita di dati, nonché la responsabilità per personale ausiliario e danni derivanti da ritardi nella consegna, è esplicitamente esclusa nella misura permessa dalla legge.

### 12.8. Pagamento, rinnovo e preavviso per disdetta

**Gli abbonamenti di manutenzione e supporto sono rinnovati automaticamente alla scadenza per i successivi 12 mesi a meno di disdetta in forma scritta da parte del cliente alla Palo Alto SA o dal fornitore alla Palo Alto SA con almeno 90 giorni di anticipo sulla data di scadenza.**

**All'inizio di ogni nuovo periodo l'importo dell'abbonamento di manutenzione e supporto verrà calcolato sulla base del listino prezzi in vigore. Moduli o licenze acquistati successivamente saranno automaticamente aggiunti all'abbonamento di manutenzione e supporto già esistente e fatturati per il periodo effettivo dalla data del nuovo ordine alla data di rinnovo prevista per l'abbonamento in essere.**

## 12.9. Variabile cambio CHF/EUR

I prezzi dei componenti del contratto di supporto e manutenzione indicati nell'offerta allegata possono differire dalla fatturazione finale in quanto soggette alla variabile del cambio Euro/CHF, anche negli anni successivi.

## 12.10. Manutenzione e supporto software

Le condizioni di manutenzione/servizio sono regolate con un contratto separato. Attraverso il canone di manutenzione e supporto obbligatorio il cliente riceverà tutti gli aggiornamenti e le patches relative al software e ai moduli inizialmente acquistati o aggiunti successivamente. Non è incluso il lavoro per l'installazione degli aggiornamenti. Il canone include inoltre un'assistenza qualificata via telefono o e-mail, direttamente dal produttore o dal Partner autorizzato (Palo Alto SA). Modifiche di sistema, in remoto o in loco, vengono fatturate a parte.

## 13. Responsabilità

Palo Alto SA non si assume nessuna responsabilità per i danni causati direttamente o indirettamente dal mal funzionamento dell'hardware (fermo macchina) o del software. Palo Alto SA è comunque assicurata per la responsabilità civile secondo le condizioni assicurative stipulate per danni causati a terzi dai propri collaboratori. Il cliente accetta di limitarsi alle condizioni assicurative stipulate dalla Palo Alto SA.

La responsabilità per la scelta e l'utilizzazione del prodotto nonché per i risultati che vengono conseguiti è esclusivamente del cliente. Egli è inoltre il solo responsabile per la protezione della Software e dei dati registrati da perdita, furto o abuso (in particolare con la creazione e adeguata conservazione di copie di sicurezza) e della previsione di soluzioni di ripiego.

Resta inteso che è onere del cliente provvedere al backup dei propri dati e che Palo Alto SA non sarà in alcun modo responsabile per la perdita, a qualsiasi titolo e per qualsiasi causa, dei dati del cliente. Il cliente garantisce che, in caso di intervento tecnico da parte della Palo Alto SA, esiste un backup dei dati effettuato al massimo 24 ore prima dell'ora dell'intervento.

Il cliente si impegna a non interagire direttamente con il produttore/fornitore, senza esplicita autorizzazione da parte della Palo Alto SA, rispettando la gerarchia produttore/fornitore-rivenditore-cliente. L'inosservanza di tale regola farà scattare una penale pari a 30% del valore del contratto [resta riservato il maggiore danno, la cui prova è a carico della Palo Alto SA].

## 14. Modifica dei prezzi

La Palo Alto SA si riserva l'adattamento del prezzo per il contratto di noleggio/affitto. Solo in caso di aumento di oltre il 6% per anno civile, il cliente può disdire il contratto di noleggio per iscritto senza rispettare il termine di disdetta o la sua durata. La disdetta deve pervenire per posta raccomandata alla Palo Alto SA entro 20 giorni dal recapito della prima fattura con i prezzi aumentati. Al pagamento della prima fattura con i prezzi aumentati il cliente riconferma la volontà di proseguire la relazione e accetta tacitamente l'aumento senza più il diritto di disdetta. Se il cliente si avvale al diritto di disdetta, l'ultimo conteggio verrà fatturato alle vecchie condizioni. L'aumento dei prezzi può avvenire senza nessuna comunicazione ufficiale.

## 15. Forma scritta

Ogni modifica del presente contratto necessita la forma scritta e deve essere vidimata dalla direzione della Palo Alto SA.

## 16. Archiviazione della documentazione

La Palo Alto SA non conserva i documenti cartacei salvo esplicita richiesta scritta da parte del cliente. Il cliente accetta ed è d'accordo che ogni documento a lui riferito viene dematerializzato e conservato digitalmente e sostituitivamente, a norma di legge, nell'archivio digitale della Palo Alto SA.

## 17. Foro e diritto applicabile

Al presente contratto è applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Per quanto non previsto nel presente contratto le parti si rimettono esclusivamente alle Norme del Codice delle Obligazioni (CO). Ogni litigio è di esclusiva competenza della Pretura di Lugano.

## 18. Disposizioni finali

L'invalidità, la nullità, l'inefficacia totale o parziale di una o più clausole dei Contratti di Vendita e Manutenzione/Servizio, nonché, delle Condizioni Generali (CG), non avrà efficacia sulla validità e l'efficacia delle altre clausole. Qualsiasi clausola invalida, nulla o inefficace, sarà sostituita di diritto dalla clausola che sia maggiormente aderente allo scopo e all'intenzione, anche di natura economica, che le Parti hanno inteso perseguire con la sottoscrizione del/i Contratto/i. Tale previsione si applicherà a qualunque lacuna del Contratto.