

## Condizioni generali – PASA/CG/ECM/VENDITA – Applicate ai contratti di vendita/offerta di sistemi software ECM (Enterprise Content Management)

### 1. Campo d'applicazione e aggiornamenti

Le seguenti Condizioni Generali (di seguito «CG») sono valide per tutti i servizi ECM (di seguito «servizi») venduti da Palo Alto SA (di seguito «PASA»). Il Cliente si impegna a leggere e a informarsi attentamente sulle condizioni prima dell'acquisto e le accetta incondizionatamente nella loro versione più aggiornata. Le presenti CG e gli eventuali aggiornamenti sono pubblicate all'indirizzo internet [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss).

Le CG, con i relativi aggiornamenti, unitamente alle condizioni contenute nell'Offerta/Contratto di vendita o Servizio, regolano i rapporti contrattuali tra il Cliente e PASA.

I produttori/fornitori software hanno un rapporto di partnership che consente alla PASA la commercializzazione dei prodotti software e l'erogazione della relativa assistenza al Cliente finale.

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, schede informative o su [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss). Valgono in complemento a queste CG i listini prezzi aggiornati alla valuta di cambio Euro/CHF del momento. I listini prezzi possono variare in qualsiasi momento senza preavviso.

### 2. Conclusione del contratto

PASA 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 PASA. PASA si riserva il diritto di recedere dal contratto entro 10 giorni lavorativi dalla sottoscrizione. In tal caso PASA avviserà il Cliente a cui non sarà dovuto nessun indennizzo.

### 3. Disposizioni

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. **Qualsiasi accordo richiede per la sua validità della forma scritta.**

In caso di contraddizioni, fanno fede le disposizioni contrattuali e le disposizioni speciali rispetto alle CG. Le CG si intendono accettate dal Cliente al più tardi al momento dell'acquisto dei servizi corrispondenti.

### 4. Informativa sulla protezione dei dati

I dati personali richiesti al Cliente sono trattati secondo il rispetto delle normative vigenti in materia di trattamento dei dati personali e privacy (legge LPD RS 235.1 e Regolamento UE 2016/679). Maggiori dettagli sulle modalità di trattamento dei dati sul sito [www.paloalto.swiss](http://www.paloalto.swiss).

### 5. Prezzi e conversione della valuta estera

Tutti i prezzi riportati nel contratto di vendita/offerta sono di regola indicati in valuta CHF (Franchi Svizzeri), se non indicati esplicitamente in altra valuta estera. I prezzi indicati in valuta estera saranno fatturati in CHF al tasso di cambio del giorno dell'emissione della fattura, e possono differire da quanto esposto nell'offerta/contratto in quanto soggette alla variabile del tasso di cambio valuta, anche negli anni successivi.

### 6. Imposta sul valore aggiunto (IVA) e tasse

Tutti i prezzi indicati sono di regola IVA e tasse escluse, in casi eccezionali, l'importo IVA e tasse è indicato separatamente.

### 7. Adeguamento dei prezzi di listino

I listini dei prezzi possono subire adeguamenti dovuti dal mercato, dal fornitore/produttore, dal tasso di cambio valuta, dall'indice dei prezzi al consumo, dall'evoluzione tecnologica, dalle tasse e IVA, dallo sviluppo dell'economia locale, nazionale o internazionale. Al momento della consegna PASA si riserva il diritto di adattare i prezzi al rincaro.

PASA si riserva l'adattamento dei prezzi per gli anni a venire. Solo in caso di aumento di oltre il 6% per anno civile, il Cliente può disdire il contratto per iscritto, senza rispettare il termine di disdetta o la sua durata. La disdetta deve pervenire per posta raccomandata a PASA entro 20 giorni dal recapito della prima fattura con l'adeguamento dei prezzi. Al pagamento della prima fattura con l'adeguamento il Cliente riconferma la volontà di proseguire la relazione e accetta. 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.

### 8. Condizioni e Termini di pagamento

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.

Di principio, e per progetti che si estendono oltre un mese solare, se non diversamente concordato, PASA emette mensilmente fattura a consuntivo.

In caso di messa in mora del Cliente, PASA potrà recedere dal contratto a norma di legge.

In caso di ritardo di pagamento PASA si riserva il diritto di applicare gli interessi di mora dal 1° giorno scaduto. Di regola, qualora il diritto applicabile sia quello svizzero, gli interessi di mora sono dovuti dal debitore al tasso legale svizzero del 5%. Altrimenti sarà indispensabile verificare le disposizioni di legge in vigore nel diritto applicabile. Tutte le spese amministrative, legali e le tasse per il recupero del credito sono a carico del Cliente.

### 9. Finanziamento leasing (anche locazione finanziaria)

Il Cliente può richiedere che il servizio/prodotto venga finanziato. La richiesta verrà a sua volta inviata alla società di finanziamento, la quale avrà il diritto, dopo un controllo di rischio e solvibilità, di accettarla o rifiutarla. Nel caso in cui il finanziamento non venga accettato, il Cliente si impegna ad acquistare il servizio/prodotto e a ritrarlo alle condizioni descritte nel contratto, che non potrà in nessun modo essere annullato senza che PASA ne dia il suo consenso esplicito.

Se non concordato diversamente in forma scritta al Cliente non viene concesso alcun diritto di acquisizione degli oggetti in leasing una volta concluso il contratto (fanno stato le CG di leasing della società finanziatrice). A termine del contratto leasing l'oggetto è di proprietà di PASA. Se non disposto diversamente e preventivamente disdetta a PASA con tre mesi di preavviso, verrà trattato come un contratto di noleggio per il medesimo canone indicato nel contratto di leasing. In assenza di disdetta il contratto si rinnova 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 PASA la 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.

### 10. Disdetta e rinnovo

Qualsiasi disdetta deve avvenire in forma scritta e per lettera raccomandata, e nel rispetto dei termini stabiliti con 90 giorni di preavviso prima della scadenza.

Nel caso in cui il termine di disdetta non venga rispettato, il contratto si rinnova tacitamente per ulteriori 12 mesi.

### 11. Responsabilità del cliente

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, ai suoi collaboratori e/o a terzi.

### 12. Riserva di proprietà

Il prodotto/servizio rimane esclusiva proprietà di PASA fino al pagamento totale del contratto. PASA è autorizzata ad iscrivere la riserva di proprietà nei pubblici registri.

### 13. Sospensione del servizio

PASA può sospendere interamente o in parte i servizi senza preavviso oppure limitarli a determinate prestazioni, qualora:

- il Cliente incorra in mora di pagamento o prestazione dopo ripetuti solleciti;
- sussistano indizi del fatto che il Cliente utilizzi i servizi per scopi che violino il contratto;
- un'autorità giuridica vieti a PASA di continuare a erogare il servizio al Cliente;
- vi sia motivo di credere che il Cliente abbia fornito dati scorretti o incompleti al momento della stipula contrattuale;
- lo richiedano interessi pubblici predominanti;

Il Cliente viene informato dell'avvenuto blocco mediante gli strumenti opportuni. Il blocco può essere mantenuto finché ne sussiste il motivo. Qualora il motivo del blocco sia ascrivibile al Cliente, l'obbligo del Cliente al pagamento della prestazione di servizi rimane invariato per l'intera durata della sospensione del servizio.

### 14. Riservatezza

PASA dichiara di essere consapevole della natura strettamente riservata dei dati, delle informazioni, delle notizie in genere, dei dati personali o della documentazione - comunque pervenute dal Cliente - dei quali venga a conoscenza per l'esecuzione del contratto.

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

PASA riconosce che le informazioni e i dati di cui esso viene in possesso per l'esecuzione del contratto sono soggetti al legittimo controllo del Cliente.

Conseguentemente, Palo Alto garantisce che questi dati, informazioni, notizie, documentazione ecc. non saranno divulgati per nessun motivo a terzi, anche successivamente allo scioglimento del contratto, obbligandosi, inoltre, a rendere edotto di tale divieto tutto il suo personale, al quale conferirà apposito incarico.

Palo Alto si impegna altresì ad assumere tutte le misure di sicurezza necessarie e idonee ad evitare che, all'interno della propria organizzazione, possano verificarsi circostanze atte a vanificare gli obblighi di sicurezza e segretezza sopra indicati e sanciti dalla normativa sul trattamento dati.

Le Parti si impegnano reciprocamente a non diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione attinente al presente contratto. Nel loro insieme e nella precisa configurazione e combinazione dei loro elementi, gli stessi sono segreti e possono avere valore economico.

Si chiede al Cliente di adottare misure ragionevolmente adeguate a mantenerli segreti.

Il Cliente si impegna a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni che gli pervengono da PASA nel corso delle sue relazioni commerciali con quest'ultima, a meno che si tratti di informazioni accessibili al pubblico.

Il Cliente si impegna a rispettare tutti i diritti di PASA (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 PASA tutto il materiale fornito e la documentazione messaggi a disposizione nell'ambito di una

fornitura o di una prestazione e, senza consenso di PASA, deve astenersi dal duplicarlo o darne accesso a terzi.

#### 15. Terze parti

PASA si impegna a svolgere al meglio l'attività; al fine di mantenere alti standard qualitativi, PASA potrà avvalersi della collaborazione di provati professionisti (es. sviluppatori) e/o dell'utilizzo di strumenti digitali di riconosciuta efficacia ed affidabilità (es. plugin o componenti software). PASA rimarrà comunque l'unico riferimento per le attività dettagliate nel presente contratto. Il Cliente si impegna a informare prontamente PASA nel caso intenda contrattare autonomamente professionisti che svolgano incarichi in ambiti pertinenti a quelli assegnati a PASA (es. sviluppo, integrazione, etc.). Nel caso lo svolgimento del compito assegnato a PASA dipenda dal buon lavoro di terze parti indicate dal Cliente (es. server farm, IT, ecc.), gli ambiti di responsabilità dovranno essere tenuti nettamente separati: PASA non si farà carico di eventuali responsabilità nel caso il lavoro di dette terze parti non dovesse risultare soddisfacente né si farà carico di eventuali ritardi dovuti a ritardi di terze parti legate al Cliente.

#### 16. Responsabilità

PASA non si assume nessuna responsabilità per i danni causati direttamente o indirettamente dal mal funzionamento dell'hardware (fermo macchina) o del software. PASA 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 da PASA.

La responsabilità per la scelta e l'utilizzazione del prodotto nonché per i risultati che vengono conseguiti è esclusivamente del Cliente.

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

Il Cliente 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 soluzione di ripiego.

Il Cliente, se non diversamente concordato, si impegna a non interagire direttamente con il produttore/fornitore, senza esplicita autorizzazione da parte di PASA, 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 di PASA).

PASA 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. L'onere della prova di una responsabilità della PASA è a carico del cliente. 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.

#### 17. Archiviazione della documentazione

PASA 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 di PASA.

### SOFTWARE, LICENZE E SERVIZI SOFTWARE (SAAS)

#### 18. 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 il diritto d'uso del prodotto su un solo computer (Server, PC, ecc.).

#### 19. Modalità di utilizzo dei software e delle licenze

Il Cliente si impegna ad utilizzare i 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 PASA rispettivamente agli autori dei programmi, anche se sono state attuate modifiche o ampliamenti.

Senza l'esplicita autorizzazione scritta di PASA, 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 PASA 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, PASA 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.

#### 20. Modifica dei software

Il Produttore del software si riserva in ogni momento il diritto di modificare, migliorare, riprogettare o altro i prodotti software allo scopo di soddisfare le esigenze del mercato e delle nuove tecnologie. Sottoscrivendo un contratto di manutenzione software, il Cliente avrà diritto alle nuove versioni rilasciate dal Produttore.

#### 21. Servizi professionali

Con servizi professionali si intende il tempo impiegato dal nostro personale specializzato per progettare, implementare, installare, configurare, personalizzare, modificare, formare gli utenti. I servizi professionali sono esclusi dalla fornitura del software ed eventuali aggiornamenti, se non diversamente concordato.

#### 22. Istruzione e utilizzo

Il Cliente si impegna a usare il sistema con la massima cura, segnatamente secondo le istruzioni particolari impartite da PASA e secondo il manuale d'utilizzo.

Per l'istruzione di base il Cliente metterà a disposizione della PASA 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 a PASA alla stregua di difetti di materiale. PASA si impegna in tal caso ad avviare alle carenze del manuale con istruzioni particolari.

Il manuale è da considerarsi materiale informativo e il suo contenuto non costituisce alcuna base contrattuale.

Il Cliente applicherà l'abituale diligenza dovuta nell'utilizzo di questo genere di servizi.

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 di PASA. Su richiesta scritta PASA fornirà istruzioni complementari a pagamento.

#### 23. Infrastruttura Hardware IT

L'infrastruttura, se non diversamente concordato, viene messa a disposizione dal cliente secondo le specifiche tecniche richieste da PASA.

#### 24. 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, PASA, 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, PASA potrà fatturare i costi sostenuti.

b. PASA non si assume nessuna responsabilità per gli applicativi o parti di applicativi che sono stati forniti, modificati o ampliati dal Cliente stesso o da terzi su suo incarico e senza autorizzazione di PASA.

c. PASA non assume nessuna garanzia per software, esplicitamente designati nel contratto o nel supplemento di contratto, non sviluppati da PASA stessa. Tuttavia, essa cede al Cliente eventuali diritti di garanzia nei confronti dell'autore del software.

#### 25. Servizio, assistenza e manutenzione

PASA si impegna a fornire al Cliente gli aggiornamenti correttivi ed evolutivi dei software laddove esista un contratto di manutenzione. Sono esclusi le eventuali attività necessarie per l'installazione degli aggiornamenti del software sull'hardware del cliente.

Le condizioni di servizio, assistenza e manutenzione sono regolate dal documento separato "Descrizione del servizio; Assistenza, manutenzione e aggiornamenti".

#### 26. Foro e diritto applicabile

Il contratto è soggetto al diritto svizzero. Per quanto non previsto nel presente contratto le parti si rimettono esclusivamente alle Norme del Codice delle Obligazioni (CO). Il foro competente è la Pretura di Lugano. Sono fatti salvi eventuali fori obbligatori del diritto federale.