

CONDIZIONI GENERALI

Le seguenti condizioni generali (CG) regolano i rapporti tra SMAI e i suoi clienti.

1. Definizioni

- «SMAI»: SMAI SA, Via Cantonale 45, CH- 6928 Manno
- «Cliente»: la persona o la società con la quale SMAI ha concluso un contratto oppure ricevuto una conferma d'ordine o un ordine di acquisto e/o di lavoro.
- «Contratto»: un'offerta, una conferma d'ordinazione o un diverso contratto rilasciato da SMAI in base alle presenti condizioni generali.
- «Prodotti»: hardware, software materiali forniti da SMAI.
- «Servizi»: le prestazioni di servizio fornite da SMAI.

2. Prezzi

- I prezzi e le tariffe s'intendono netti (IVA esclusa) e invariabili fino alla fornitura del servizio.
- I prezzi dell'hardware del software e dei materiali s'intendono con i costi d'imballaggio, trasporto, assicurazione e sdoganamento esclusi.
- Nei casi di tariffe a scadenze periodiche, SMAI ha la facoltà di adeguarli di volta in volta alla scadenza periodica, rispettando un termine di notifica di 1 mese. Se il cliente non è d'accordo, può disdire il contratto anticipatamente; la disdetta dovrà essere in forma scritta e avrà effetto dalla data di adeguamento delle tariffe.
- Se non convenuto diversamente (per iscritto), i prezzi e le tariffe s'intendono in franchi svizzeri.

3. Pagamenti

- Se non convenuto diversamente (per iscritto), i pagamenti, anche nel caso in cui venissero fatturate prestazioni parziali, sono sempre da effettuare entro 30 giorni dalla data della fattura. In caso di ritardo nei pagamenti verrà calcolato un interesse di mora pari al 8% senza che sia stato prima inviato un sollecito.
- Il cliente ha il diritto di contestare la fattura ricevuta, a condizione che l'obiezione sia motivata e venga fatta pervenire a SMAI per iscritto prima della scadenza del termine ultimo per il pagamento. Una volta trascorso questo termine, la fattura non è più impugnabile e pertanto è considerata come accettata incondizionatamente.
- Se il cliente non rispetta un termine di pagamento, SMAI avrà il diritto di interrompere in qualsiasi momento il contratto in questione, riservato in ogni caso il diritto di SMAI di richiedere una garanzia bancaria.
- Lo sconto se concordato, viene riconosciuto se e solo se, vengono rispettati i termini di pagamento della fattura. Una detrazione di sconto ingiustificata viene addebitata successivamente.
- Ci riserviamo di richiedere pagamenti anticipati, acconti o garanzie.

4. Riserva di proprietà

- SMAI si riserva la proprietà dei prodotti forniti fino al saldo della fattura, incluse eventuali imposte, soprattasse, interessi di mora e di ogni altro ulteriore corrispettivo eventualmente concordato.
- Nel caso di pignoramenti, sequestri o disposizioni o interventi di altro genere di terzi riguardo alla merce gravata da riserva di proprietà, il cliente è tenuto a fare notare espressamente, che si tratta di merce gravata da riserva di proprietà ed inoltre ad informarci immediatamente per iscritto.

5. Accettazione e collaudo

- Il cliente che lo desidera, può partecipare all'accettazione, SMAI allegando il verbale di collaudo che viene firmato congiuntamente al cliente. Fintanto che non vengano constatati difetti gravi, i prodotti e/o i servizi sono considerati accettati dal cliente. Nel caso dovessero insorgere dei difetti che rendano inesigibile l'accettazione dei prodotti e/o dei servizi, il cliente dovrà dare a SMAI la possibilità di eliminare i difetti entro un lasso di tempo adeguato. Scaduto detto termine, avrà luogo una nuova accettazione.
- Difetti di lieve entità che non pregiudicano in modo rilevante l'attività del cliente, non costituiscono motivo d'impedimento per l'accettazione. In un caso del genere, SMAI e il cliente dovranno concordare un termine entro il quale SMAI dovrà eliminare tali difetti.
- Se non viene allestito un verbale di collaudo, i prodotti sono considerati accettati se entro 1 settimana dalla ricezione dei prodotti il cliente non solleva alcuna contestazione per quanto riguarda la quantità, l'esecuzione o difetti visibili dei prodotti.
- Se il cliente utilizza i prodotti in un esercizio regolarmente operativo, essi sono considerati automaticamente come accettati.

6. Proprietà intellettuale

- Con la fornitura dei prodotti il cliente non acquisisce alcun diritto alla proprietà intellettuale di SMAI.
- Il software, inclusa qualsiasi documentazione relativa, fornito rimane di esclusiva proprietà di SMAI o del suo concettore di licenza. Il cliente acquisisce unicamente il diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzazione sul software da usare con il relativo hardware fornito.

7. Segretezza

- Le informazioni sui prodotti e sui processi tecnici di SMAI sono da considerarsi segreti d'ufficio di SMAI e il cliente è tenuto a tutelare tali informazioni con ogni mezzo necessario. In particolare s'impegna a non copiare, riprodurre o rendere accessibili a terzi i documenti consegnati, il software e le configurazioni ceduti per l'uso.
- Nel caso in cui, in relazione alla fornitura di prestazioni, SMAI dovesse venire a conoscenza di informazioni riguardanti il cliente e da lui definite per iscritto come confidenziali, il punto 6a di cui sopra vale per analogia anche per SMAI.

8. Responsabilità

- Per danni a persone e a cose del cliente causati da SMAI, quest'ultima risponde nell'ambito delle disposizioni legali fino ad un massimo di 1 milione di franchi svizzeri, a meno che non sussista una copertura assicurativa più estesa.
- Inoltre e per il resto, in caso di colpa grave, SMAI risponderà nei confronti del cliente solo nel quadro delle disposizioni legali ed è esclusa ogni responsabilità più estesa nei confronti del cliente o di terzi.
- In tutti i casi resta inteso che SMAI sarà responsabile dell'eventuale danno cagionato al cliente (a seguito di assistenza tecnica) limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quale fermo impianto e/o fermi macchina, lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di

opportunità commerciali e/o di affari, nonché danni per la lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, SMAI non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori ai corrispettivi dell'assistenza tecnica richiesta e/o prestata, salvo le disposizioni inderogabili di legge.

Prodotti

9. Fornitura

- I termini di fornitura e di consegna validi di volta in volta risultano dal contratto stipulato tra il cliente e SMAI. Il termine di fornitura si protrae nel caso in cui SMAI non riceve a tempo debito i documenti del cliente, gli anticipi, le autorizzazioni necessarie, ecc., o se il cliente non adempie in tempo i presupposti per l'installazione.
- In seguito ad eventuali ritardi nella consegna e scaduto senza esito il periodo adeguato di dilazione definito per iscritto (almeno un quarto del termine di consegna stabilito da contratto), il cliente ha la facoltà di recedere dal contratto.
- La merce viaggia a carico e rischio del cliente.

10. Reclami / Notifica di difetti

- Fornitura di prodotti: il cliente s'impegna a verificare subito la fornitura, nonché a inoltrare immediatamente per iscritto eventuali reclami riguardanti le quantità, l'esecuzione e i difetti della fornitura. Eventuali difetti occulti sono da segnalare al momento della loro individuazione. In mancanza di qualsiasi segnalazione, la fornitura è considerata come accettata.
- Servizi tecnici: il cliente ha l'obbligo di esprimere le proprie osservazioni riguardanti l'assistenza tecnica ricevuta e le parti di ricambio utilizzate durante l'intervento tecnico riportandole sul rapporto di lavoro. In mancanza di qualsiasi osservazione, l'intervento è considerato accettato. Con la sottoscrizione del tecnico SMAI e del cliente, entrambi in qualità di responsabili a garantire che quanto eseguito e i prodotti utilizzati sono stati approvati/autorizzati. L'originale del rapporto di lavoro resta al cliente, la SMAI si tiene la copia, il documento non può essere ulteriormente modificato (l'originale differisce dalla copia o viceversa) ed è considerato accettato incondizionatamente e non più impugnabile.

11. Garanzia

- SMAI provvederà a sostituire o a riparare gratuitamente, a propria scelta, tutti i componenti hardware che in modo dimostrabile divergono notevolmente dall'esecuzione contrattualmente convenuta o che in seguito a materiale scadente, a costruzione difettosa o a esecuzione imperfetta si guastano o diventano inservibili. Sono esclusi da questa garanzia i danni dovuti a usura, manutenzione insufficiente, inosservanza delle istruzioni per l'uso, utilizzo eccessivo o inadeguato in generale, mezzi d'esercizio non idonei, influssi chimici o elettrici nonché ad altri motivi di cui SMAI non è responsabile. La garanzia si estingue quando il cliente o un terzo esegue modifiche o riparazioni all'hardware.
- SMAI s'impegna ad eliminare gratuitamente, con i propri metodi, errori riproducibili nei programmi. È considerato come errore ogni divergenza dalle specificazioni tecniche convenute, a condizione che tale divergenza pregiudichi in modo inammissibile l'impiego dei programmi. Il cliente e SMAI concordano con il fatto che nonostante l'attuale livello della tecnica, anche usando la massima diligenza non è possibile escludere completamente eventuali errori nei programmi né fare un uso ininterrotto oppure utilizzarli in qualsiasi combinazione con altri programmi o configurazioni dell'hardware.
- Nuova fornitura: se non convenuto altrimenti, il periodo di garanzia per i prodotti è quello concesso dai fabbricanti, al massimo comunque 12 mesi dopo la fornitura. La garanzia per prodotti sostituiti o riparati scade contemporaneamente a quella per i prodotti forniti inizialmente.
- Dopo un intervento tecnico; per i pezzi di ricambio sostituiti o riparati, vale in ogni caso un periodo di garanzia di 1 mese.
- Se entro 10 settimane dall'avvenuta notifica, SMAI non riesce ad eliminare il difetto all'hardware o un errore di programmazione, e fintanto che non si può pretendere dal cliente l'accettazione dell'hardware o del software difettoso, il cliente avrà il diritto di esigere la risoluzione del contratto.
- Per i prodotti di altri fornitori valgono esclusivamente le garanzie date dai rispettivi fornitori, e s'intende per l'entità delle prestazioni, il periodo di garanzia, il diritto di recesso e tutti gli altri diritti del cliente.
- Le suddette disposizioni di garanzia sono tassative. Per il cliente non sussistono altre garanzie e/o diritti a garanzia.

12. Rivendita / Esportazione

- Se l'esportazione dei prodotti forniti è vietata dalle leggi in vigore, questo divieto viene esteso al cliente e in caso di ulteriore rivendita imposto al rispettivo acquirente.
- Il cliente s'impegna inoltre ad attenersi strettamente alle disposizioni per l'esportazione rilasciate dagli Stati Uniti. Il cliente autorizza SMAI espressamente a notificare alle autorità americane tutti i dati necessari sul cliente.

Servizi

13. Doveri del cliente

- I prodotti modificati senza previa autorizzazione scritta di SMAI non adempiono le premesse per la prestazione di servizi da parte di SMAI.
- Il cliente si assume la responsabilità di accertarsi che il prodotto contenga il software/firmware attuale o precedente alla versione attuale. Se i servizi richiesti dal cliente non includono gli aggiornamenti dei programmi per i prodotti, tali aggiornamenti allo stato attuale saranno fatturati separatamente.
- Se in occasione di un intervento presso il cliente, SMAI può dimostrare che il problema notificato non dipende dal malfunzionamento di un prodotto, SMAI si riserva il diritto di fatturare al cliente il tempo impiegato ed il materiale usato.
- Il cliente mette a completa disposizione dei tecnici SMAI le macchine durante lo svolgimento dei lavori di manutenzione e/o riparazione astenendosi dal loro utilizzo e garantisce, qualora vi sia la necessità, l'assistenza del proprio personale.
- Il cliente si prende carico e spesa per lo smaltimento dei rifiuti e dei lubrificanti sostituiti durante e dopo un intervento tecnico.

14. Disdetta di servizi permanenti

- Ambidue le parti possono inoltrare una disdetta scritta dei servizi permanenti mediante notifica di 3 mesi, la prima volta al termine della durata minima concordata fra le parti.
- Ambidue le parti possono recedere anticipatamente dal contratto in seguito al mancato adempimento dei doveri contrattuali dell'altra parte:
 - in caso di violazione di importanti disposizioni contrattuali, quando anche entro un periodo di dilazione di 30 giorni dopo la ricezione della rispettiva notifica non si rimedia alla violazione contestata;
 - in caso di insolvenza, quando in conformità con le relative disposizioni legali viene avviata una procedura fallimentare contro l'altra parte, oppure quando una parte prende qualsiasi altro provvedimento o misura simile a favore dei suoi creditori.

15. Obblighi di SMAI

- In qualità di Supporto Tecnico ai Clienti, SMAI dà la massima priorità nel fornire servizi di alta qualità affidabilità, disponibilità e tecnologia
- SMAI non è in grado di garantire al termine di una riparazione o manutenzione un funzionamento ininterrotto e senza disturbi agli impianti e/o macchinari del cliente.
- SMAI può richiedere in ogni momento la collaborazione di terzi nell'adempimento dei suoi obblighi contrattuali.

16. Obblighi del cliente

Il cliente è tenuto a comunicare a SMAI i suoi dati attuali come ragione sociale, nome ed indirizzo, informando immediatamente, per e-mail, per iscritto o per fax di eventuali cambiamenti.

17. Tariffe

- Le attuali tariffe vincolanti i servizi tecnici (TTS) possono essere richieste direttamente a SMAI. Le modifiche delle tariffe e le riduzioni di prezzo di servizi SMAI saranno comunicate tempestivamente al cliente. Tali modifiche o riduzioni possono comunque essere comunicate ed avere validità in qualsiasi momento. Qualora tali modifiche dovessero comportare considerevoli svantaggi per il cliente, quest'ultimo ha il diritto di disdire il contratto per la data di entrata in vigore delle nuove tariffe. Il diritto alla disdetta si estingue con l'entrata in vigore delle nuove tariffe o della riduzione. La variazione delle aliquote fiscali o altre aliquote di contributi autorizza SMAI a modificare le tariffe senza previa comunicazione. In tal caso, non sussiste alcun diritto di disdetta del contratto da parte del cliente.
- Se non convenuto diversamente (per iscritto), tutti gli interventi di assistenza tecnica richiesti dal cliente, vengono fatturati a regia al termine di ogni intervento assieme alle parti di ricambio utilizzate, sulla base del rapporto di lavoro e applicando la tariffa dei tecnici di servizio vigente.
- L'intervento minimo fatturabile presso la sede del cliente è di un'ora indipendentemente dall'effettivo tempo dell'intervento
- Il cliente che richiede interventi in urgenza entro le 8 ore lavorative (SLA 08H) dall'apertura della chiamata o entro le 16 ore lavorative (SLA 16H) e se la relativa assistenza avrà inizio (vedi ora di partenza del tecnico) entro i tempi richiesti, si applicheranno le seguenti maggiorazioni:
 - +25% interventi di assistenza tecnica con SLA 16H,
 - +50% interventi di assistenza tecnica con SLA 08H.
- Se su richiesta del cliente, SMAI potrà (a propria discrezione) accettare di operare i propri interventi di assistenza, fuori orario di lavoro, il Sabato, la Domenica o in altri giorni festivi, applicando le seguenti maggiorazioni:
 - +25% per interventi effettuati il Sabato
 - +50% per interventi effettuati la Domenica o altri giorni festivi.
- Le tariffe non includono i prodotti e materiali di consumo eventualmente necessari, il cui costo sarà fatturato separatamente.
- Le tariffe non includono le spese di viaggio, vitto e alloggio, le quali saranno fatturate separatamente.
- L'orario di lavoro normale (ore lavorative) è il seguente: dal lunedì ai venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00.

Disposizioni finali

18. Integrità del Contratto/Efficacia

- Le presenti condizioni generali rappresentano l'insieme degli accordi contrattuali fra le parti relativi all'oggetto del contratto; qualsiasi modifica richiede la forma scritta e l'approvazione da ambo le parti.
- Se alcune di queste disposizioni dovessero essere o diventare del tutto o parzialmente prive di effetto giuridico, esse non pregiudicherà l'efficacia delle rimanenti disposizioni. Una disposizione inefficace va modificata, esposta o completata in modo tale da raggiungere, per quanto legalmente consentito, l'obiettivo da essa perseguita.

19. Cessione

- SMAI ha la facoltà di incaricare un altro contraente della prestazione dei servizi.
- Il cliente ha la facoltà di dare in cessione o trasferire i suoi diritti e doveri relativi al presente contratto unicamente previa autorizzazione scritta da parte di SMAI.

20. Foro competente e diritto applicabile

- Le presenti CG, sono regolamentate dalla legge Svizzera
- Il foro competente per ogni eventuale controversia è per ambedue le parti unicamente quello di Lugano (Svizzera) con esclusione di ogni eccezione e/o regola.
- Il rapporto giuridico è soggetto al diritto Svizzero.