

Condizioni contrattuali generali (CCG) e Condizioni contrattuali speciali (CCG-SInt) di Securitas SA

- 1. Applicabilità e validità**
 - 1.1 Le presenti Condizioni contrattuali generali (CCG) sono allegata a titolo di addendum alla conferma d'ordine o al contratto di cui formano parte integrante e regolano sostanzialmente tutti i punti non espressamente definiti nei medesimi.
 - 1.2 In caso di discrepanza farà fede il testo della conferma d'ordine o del contratto. Condizioni di diverso tenore richiedono la forma scritta e devono essere esplicitamente recepite nella conferma d'ordine o nel contratto.
- 2. Conclusione del contratto**

Il rapporto contrattuale si intende perfezionato con la firma del contratto da parte di entrambi i contraenti oppure mediante conferma d'ordine scritta da parte di Securitas SA.
- 3. Durata del contratto**

Salvo se diversamente pattuito, il presente contratto viene stipulato per la durata di un anno e si intenderà tacitamente rinnovato di volta in volta per periodi successivi di un anno in mancanza di disdetta scritta notificata con un preavviso di almeno tre mesi dalla scadenza.
- 4. Risoluzione anticipata**
 - 4.1 In caso di cambio di residenza del committente o di altro abbandono dell'oggetto di cui al presente mandato, il committente ha facoltà di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale mediante disdetta da comunicarsi con un preavviso di un mese.
 - 4.2 Se, per giustificati motivi, Securitas SA dovesse sospendere o modificare l'organizzazione del servizio, essa avrà facoltà di recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale osservando un termine di preavviso di un mese.
- 5. Modifiche del contratto**
 - 5.1 In linea di principio, le prestazioni convenute s'intendono vincolanti quanto a tipologia, portata e condizioni. All'occorrenza, sono comunque ammesse singole modifiche, ad esempio in merito a un prolungamento o una riduzione dei servizi.
 - 5.2 La revoca parziale o totale del mandato da parte del committente legittima Securitas SA all'addebito integrale dei relativi costi e spese.
- 6. Portata delle prestazioni**
 - 6.1 Per la definizione della portata delle prestazioni si fa riferimento alle relative «Prescrizioni generali di servizio» (PGS) di Securitas SA.
 - 6.2 All'occorrenza, Securitas SA redige, in collaborazione con il committente, «Prescrizioni particolari di servizio» (PPS) integrative, specifiche per l'oggetto di cui al presente mandato.
 - 6.3 Il committente riceve di volta in volta una copia delle prescrizioni aggiornata da Securitas SA ed è tenuto a controllare e aggiornare costantemente il loro contenuto. **In caso contrario**, Securitas SA declinerà ogni responsabilità.
 - 6.4 In caso di modifiche o integrazioni provvisorie delle PGS e/o delle PPS, la Securitas SA redigerà, di concerto con il committente, «Prescrizioni temporanee di servizio» (PTS).
 - 6.5 Il committente dovrà notificare senza indugio e per iscritto alla Direzione regionale competente di Securitas SA eventuali modifiche o contestazioni concernenti l'esecuzione dei servizi pattuiti.
 - 6.6 In mancanza di una tempestiva comunicazione, non potranno più essere esercitati i diritti derivanti da tali contestazioni.
 - 6.7 Eventuali istruzioni impartite verbalmente da organi del committente presso la sede del servizio non comporteranno alcuna responsabilità per Securitas SA.
- 7. Accesso alla documentazione**

Il committente può esigere di prendere visione dei documenti riguardanti il proprio mandato.
- 8. Registrazioni telefoniche**

Il committente prende atto che i colloqui telefonici con Securitas SA potranno essere all'occorrenza registrati.
- 9. Segretezza e protezione dei dati**
 - 9.1 Securitas si impegna a trattare tutti i documenti e le informazioni ricevute dal cliente in relazione ai loro rapporti contrattuali, comprese tutte le relative copie o registrazioni e tutti i documenti e le informazioni preparati per il cliente, come se fossero suoi segreti commerciali, a non diffonderli inutilmente all'interno dell'azienda o del gruppo né a metterli interamente o parzialmente a disposizione di terzi – ad eccezione dei subappaltatori.
 - 9.2 Tale obbligo non si applica a documenti e informazioni che comprovatamente (a) sono diventati generalmente noti senza violazione del presente obbligo di segretezza; oppure (b) sono stati ottenuti da terzi legalmente e senza obbligo di segretezza; oppure (c) sono stati elaborati autonomamente da Securitas.
 - 9.3 Se dovesse essere necessario, Securitas è autorizzata a trasmettere documenti e informazioni ai subappaltatori, a condizione che costoro si siano preventivamente impegnati per iscritto a rispettare le disposizioni di cui sopra.
 - 9.4 Conformemente alle disposizioni di cui sopra, il cliente è tenuto a trattare con riservatezza qualsiasi documento ricevuto da Securitas contrassegnato come «riservato», «confidenziale» o «segreto commerciale», ecc. e a non renderlo accessibile a terzi.
 - 9.5 Se, nello svolgimento di servizi, Securitas SA elabora dati personali, ciò avviene nel rispetto delle istruzioni del cliente e delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati, adottando misure adeguate a proteggere tali dati dall'accesso non autorizzato di terzi.
- 9.6 Per ulteriori informazioni sulla protezione dei dati si rimanda alla «Dichiarazione sulla protezione dei dati» di Securitas SA <https://www.securitas.ch/it/chi-siamo/dichiarazione-sulla-protezione-dei-dati.html>.
- 10. Subfornitori**
 - 10.1 In caso di necessità, Securitas SA potrà affidare l'esecuzione di prestazioni a subfornitori qualificati.
 - 10.2 Nel caso in cui Securitas SA dovesse avvalersi di subfornitori, essa sarà chiamata a rispondere della diligente esecuzione della prestazione da parte del subfornitore.
 - 10.3 L'eventuale impiego di subfornitori dovrà essere sempre preventivamente notificato al committente.
- 11. Tariffe**
 - 11.1 Le tariffe pattuite sono subordinate al mantenimento di salari e condizioni di lavoro invariati.
 - 11.2 Qualora dovessero intervenire modifiche dei suddetti, Securitas SA, previo preavviso, potrà operare un corrispondente adeguamento delle tariffe anche durante la vigenza del contratto.
 - 11.3 Le tariffe dei servizi fatturati al valore di costo possono essere aggiornate in qualsiasi momento senza preavviso.
- 12. Modalità di pagamento**
 - 12.1 Il mandato viene eseguito contro fattura. Il committente si impegna a saldare gli importi fatturati entro i termini e senza deduzioni.
 - 12.2 Securitas si riserva di utilizzare la fatturazione elettronica.
 - 12.3 Qualora il committente non dovesse ottemperare all'obbligo di pagamento, oppure non dovesse ottemperarvi nei termini stabiliti, Securitas SA potrà sospendere immediatamente l'esecuzione delle prestazioni previste dal contratto.
 - 12.4 È esclusa la responsabilità di Securitas SA per i danni che potrebbero derivarne.
- 13. Responsabilità civile**
 - 13.1 In caso di danni conseguenti a una esecuzione del mandato non conforme alle disposizioni contrattuali, il committente è coperto dalla polizza di assicurazione stipulata da Securitas SA. I danni corporali e materiali sono assicurati, assieme, fino ad un importo massimo di CHF 10'000'000.
 - 13.2 Per i danni patrimoniali la copertura assicurativa prevede un massimale di CHF 1'000'000,00 per sinistro.
 - 13.3 Il committente rinuncia fin d'ora a ogni ulteriore pretesa nei confronti di Securitas SA.
 - 13.4 Eventuali richieste di risarcimento dovranno essere formulate per iscritto entro il termine di quattro settimane dal sinistro, pena l'estinzione del diritto alla riparazione del danno.
 - 13.5 In particolare, Securitas SA non risponde dei danni causati da installazioni tecniche e apparecchi difettosi e neppure dei danni dovuti a sottrazione/furto o rapina.
 - 13.6 Per il resto, la responsabilità di Securitas SA è da intendersi come sussidiaria e non esonera il committente dall'obbligo di stipulare le necessarie assicurazioni di cose.
 - 13.7 In caso di supporti dati distrutti o rubati (nastri, floppy disk, dischi rigidi o simili), la responsabilità di Securitas SA non potrà eccedere il valore del materiale, intendendosi pertanto esclusi i costi di ripristino dei dati.
 - 13.8 Securitas SA declina ogni responsabilità per prestazioni non eseguite o ritardate a causa di incidenti, disservizi da parte di terzi (ad es. interruzioni a carico della rete delle telecomunicazioni o dell'erogazione di energia elettrica) oppure di impedimenti della circolazione stradale.
 - 13.9 Se per lavori di installazione o manutenzione il committente o terzi commutano l'impianto di segnalazione pericolo in modalità di prova, Securitas SA non potrà garantire la ricezione e la gestione di allarmi e segnalazioni. Securitas SA declina ogni responsabilità per i danni che ne derivano. Ciò vale in particolare anche nel caso in cui, al termine dei lavori, l'impianto non sia stato riattivato.
 - 13.10 È esclusa qualsiasi responsabilità di Securitas SA per conseguenze dirette o indirette di falsi allarmi, interventi della polizia e dei vigili del fuoco, invio di chiavi.
 - 13.11 Securitas SA declina qualsiasi responsabilità per eventuali ritardi nell'intervento dovuti all'accumulo di mandati.
 - 13.12 Securitas SA non garantisce tempi di reazione, di tragitto per essere sul posto né tempi d'intervento o di allarme. Securitas SA non garantisce specifiche conoscenze tecniche o medico-sanitarie e rifiuta pertanto categoricamente qualsiasi standard di prestazione e qualsiasi altro tipo di responsabilità e richiesta di garanzia.
 - 13.13 Qualora il committente utilizzi i portali informatici per i clienti di Securitas SA, essa declina ogni responsabilità e garanzia derivante dal citato utilizzo o in relazione ad esso.
- 14. Forza maggiore**

Nei casi di forza maggiore (in particolare guerre, epidemie, scioperi, catastrofi, ecc.) Securitas SA potrà sospendere parzialmente o totalmente il proprio servizio in via temporanea, qualora si trovasse impossibilitata ad eseguirlo.
- 16. Diritto applicabile e foro competente**

Tutti i contratti stipulati con Securitas SA sono soggetti al diritto svizzero. Per scelta di Securitas SA, il foro competente sarà quello della sede della relativa Direzione regionale oppure quello di Berna, con riserva di un foro competente obbligatorio.

Condizioni contrattuali speciali (CCG-SInt) di Securitas SA per servizi d'intervento «SECURIINTERVENTION»

1. In generale

Le presenti «Condizioni contrattuali speciali» (CCS) sono una specificazione aggiuntiva riguardante tutti i servizi d'intervento «SECURIINTERVENTION» di Securitas SA.

2. Avvio dell'intervento

- 2.1 Gli specialisti del servizio d'intervento di Securitas operano in seguito a una richiesta o all'attivazione di un allarme. L'avvio dell'intervento (ordine di intervento) per SECURIINTERVENTION avviene solo tramite una centrale omologata da Securitas; per es. Securitas-ERPZ (Centrale d'intervento/in remoto/video/picchetto), centrale operativa CERTAS, centrale operativa Securitas Direct, ecc.
- 2.2 Tramite la propria centrale ERPZ, Securitas si occupa di segnali di allarme/emergenza o ordini di intervento di centrali non omologate solo ed esclusivamente in casi dichiaratamente eccezionali.
- 2.3 In linea di principio, è pertanto necessario concordare un'attivazione di allarmi diretta su una centrale operativa Securitas o un allarme diretto tramite telefono, ecc. presso il provider previsto per tali casi (ad es. CERTAS SA).

3. Descrizione delle prestazioni (DPS)

- 3.1 Nel caso di un ordine d'intervento accertato, uno/a specialista del servizio d'intervento si reca all'oggetto d'intervento concordato nel modo più rapido (senza alcuna garanzia temporale) consentito dalle circostanze organizzative, di personale e di traffico.
- 3.2 Se necessario, ritira/porta con sé il dossier per l'intervento, le chiavi depositate e le disposizioni per l'accesso.
- 3.3 Securitas SA declina qualsiasi responsabilità in merito all'attualità delle prescrizioni e dei recapiti o al funzionamento delle apposite chiavi. Eventuali loro modifiche e aggiornamenti devono sempre essere comunicati tempestivamente dai committenti.
- 3.4 Dato che l'intervento è condizionato, tra l'altro, da limitazioni di ordine organizzativo, personale e di traffico, i tempi d'intervento possono in certi casi essere abbastanza lunghi.
- 3.5 Inoltre, il personale d'intervento non è in possesso di una specifica formazione tecnica, medico-sanitaria o di assistenza.
- 3.6 Sul posto viene accertata la fattispecie e valutata la situazione. Se in base alla situazione accertata risulta opportuno, il personale d'intervento provvede ad allarmare le organizzazioni con compiti di sicurezza (servizio di soccorso sanitario, polizia, vigili del fuoco, servizi di salvataggio, ecc.) e/o i contatti precedentemente indicati dal committente (servizi di assistenza, amici, parenti, conoscenti, vicini di casa, ecc.). Eventuali costi aggiuntivi sono sempre a carico del committente.
- 3.7 Sul posto, gli specialisti del servizio d'intervento non svolgono funzioni di assistenza medico-sanitaria né effettuano anamnesi o adottano terapie.
- 3.8 Eccezione: le misure di primo soccorso che devono essere prestate da ogni cittadino e possono essere considerate ragionevoli. Oltre a tali misure, gli specialisti del servizio d'intervento non sono ulteriormente coinvolti in nessuno di questi ambiti.
- 3.9 Pertanto, Securitas SA e committente escludono categoricamente qualsiasi standard di prestazione ed eventuali pretese risarcitorie e garanzie in tal senso.

4. Principi

- 4.1 La prestazione SECURIINTERVENTION va intesa primariamente come azione di vicariato in loco per il committente.
- 4.2 Essa deve garantire sul posto una valutazione della situazione e un eventuale allarme di persone/istanze precedentemente stabilite e l'adozione delle necessarie misure successive.
- 4.3 Securitas SA declina qualsiasi responsabilità per l'elaborazione e trasmissione dell'allarme.
- 4.4 Securitas SA non garantisce tempi di reazione, di tragitto né tempi d'intervento o di allarme.
- 4.5 Per quanto concerne l'intervento, Securitas SA non garantisce conoscenze tecniche specifiche.
- 4.6 Oltre alle usuali misure di primo soccorso, Securitas SA non svolge alcun compito medico o infermieristico. Securitas SA non esegue arresti né fermi di persone.
- 4.7 Queste «Condizioni contrattuali speciali «SECURIINTERVENTION (CCS-SInt)» sono parte integrante delle «Condizioni contrattuali generali (CCG) di Securitas SA».
- 4.8 Insieme alle «Condizioni contrattuali generali» e alla «Prescrizione generale d'intervento Securitas», esse costituiscono parte integrante dell'accordo contrattuale stipulato tra Securitas SA e il committente.
- 4.9 Il committente accetta le presenti condizioni contrattuali e rinuncia a far valere qualsiasi pretesa risarcitoria esclusa a tale riguardo

(Edizione 01/01/2021)