
DAUF SA

Condizioni generali

di vendita e servizi

Sommario

1	GENERALITÀ	3
2	CONDIZIONI COMMERCIALI	3
2.1	CONDIZIONI DI PAGAMENTO	3
2.2	ORDINAZIONI DI MATERIALE E SERVIZI	3
2.3	CANONI DI LICENZA	3
2.4	PRESTAZIONI A REGIA	3
2.5	MANUTENZIONE BASE	3
2.6	MANUTENZIONE DEI PROGRAMMI	3
2.7	CONDIZIONI SPECIALI	3
2.8	LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ	3
2.9	RISERVA DI PROPRIETÀ E RECLAMI	3
3	PROGRAMMI SU LICENZA	4
3.1	UTILIZZO DEI PROGRAMMI	4
3.2	TERMINI DI DISDETTA	4
4	VENDITA DI MATERIALE	4
4.1	GARANZIA	4
4.2	ESCLUSIONI	4
4.3	LE PRESTAZIONI SUPPLEMENTARI	4
4.4	IL MATERIALE FORNITO DAL CLIENTE	4
5	SERVIZI E PRESTAZIONI	5
5.1	SVILUPPO DI PROGRAMMI SU RICHIESTA	5
5.2	FORMAZIONE	5
5.3	SUPPORTO	5
5.3.1	<i>Orari</i>	5
5.3.2	<i>Tempi di intervento</i>	5
5.3.3	<i>Raccolta informazioni tecniche</i>	5
5.3.4	<i>Teleassistenza</i>	5
5.3.5	<i>Servizio di picchetto</i>	5
5.4	SERVIZI E PRESTAZIONI TRAMITE TERZI	5
6	MORA E CONSEGUENZE	5
7	RESPONSABILITÀ	6
8	RISERVATEZZA	6
9	MODIFICHE	6
10	LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE	6

1 Generalità

Le presenti condizioni generali di vendita e servizi costituiscono, unitamente alle eventuali condizioni particolari stipulate tra i contraenti, le sole clausole contrattuali. Il fatto di ordinare o di utilizzare materiale venduto o programmi concepiti dalla DAUF SA di Barbengo (di seguito denominata DAUF) implica da parte dell'utilizzatore l'adesione completa e senza riserve alle presenti condizioni.

2 Condizioni commerciali

2.1 Condizioni di pagamento

Salvo diversa indicazione sulla fattura, il pagamento deve avvenire entro trenta giorni dalla data di emissione.

In caso di inosservanza della scadenza di pagamento, la DAUF si riserva il diritto di applicare un interesse di mora dell'8% annuale a partire dalla data della fattura.

2.2 Ordinanze di materiale e servizi

Ogni ordinazione impegna definitivamente l'acquirente e decorre dalla data della firma dell'offerta.

Il materiale resta di proprietà della DAUF fino al completo pagamento, ma i rischi sono trasferiti all'acquirente già dalla ricezione della merce da parte sua.

2.3 Canoni di licenza

I canoni di Licenza sono dovuti mensilmente o annualmente e inizieranno al momento dell'installazione del programma. La Licenza ha una durata annuale, rinnovabile tacitamente di anno in anno.

2.4 Prestazioni a regia

L'entità dei servizi e degli interventi a regia è accettata con la firma del rapporto di lavoro.

2.5 Manutenzione Base

Il contratto di manutenzione base è una agevolazione tariffaria che dà diritto alle seguenti condizioni e prestazioni:

- Una tariffa agevolata con sconto del 50% su trasferte, installazioni e interventi del servizio tecnico.
- Un controllo annuale del sistema informatico installato presso il Cliente con la stesura di un rapporto e di un eventuale preventivo per sostituzioni o aggiornamenti consigliati.
- Al noleggio di apparecchi sostitutivi per i casi di guasto, secondo la disponibilità di materiale di DAUF.

Il costo della manutenzione base è definito nel tariffario DAUF.

2.6 Manutenzione dei programmi

Gli aggiornamenti dei programmi su licenza sono obbligatori per assicurarne la qualità e la continuità. La DAUF fornisce assistenza solo per l'ultima release pubblicata. Gli aggiornamenti di versione e le correzioni del programma sono compresi nel canone di licenza.

2.7 Condizioni speciali

I Clienti che dimostrino in modo inequivocabile la proprietà di più filiali, a condizione che tutte le filiali siano informatizzate con pharma4, riceveranno uno sconto progressivo sulle licenze proporzionale al numero di filiali. Questo sconto corrisponde all'1% moltiplicato il numero di filiali, con un massimo applicabile del 20%. Lo sconto non è cumulabile con altre condizioni o sconti.

2.8 Limitazione di responsabilità

Il Cliente può, sotto la propria responsabilità, installare programmi di altri fornitori sui propri computer. Eventuali problemi di compatibilità dei programmi DAUF con programmi di altri fornitori installati sullo stesso sistema non possono essere imputati a DAUF. Il Cliente che utilizza programmi DAUF non può rivendicare danni e interessi causati da un guasto del suo sistema informatico.

2.9 Riserva di proprietà e reclami

La merce fornita resta di proprietà DAUF fino al pagamento totale di tutti i crediti per la merce fornita. All'acquirente è proibito, prima che il suo debito nei nostri confronti sia estinto, di impegnare la nostra merce o di fare una cessione a titolo di garanzia.

Il cliente autorizza la DAUF a chiedere all'Ufficio esecuzioni l'iscrizione del patto di riserva di proprietà e a esibire a detto ufficio copia del contratto di compravendita per procedere all'iscrizione.

I reclami dovranno essere inoltrati entro il termine di 14 giorni dal ricevimento della spedizione (in caso di difetti nascosti, immediatamente dopo la loro scoperta, ma al più tardi entro 6 mesi) e ciò unicamente per la parte ancora esistente della merce. La garanzia interviene esclusivamente sotto forma di dopo-miglioria, di fornitura supplementare o di riduzione di prezzo. Le richieste di risarcimento danni per inadempimento sono escluse.

3 Programmi su licenza

3.1 Utilizzo dei programmi

Il software prodotto da DAUF non viene venduto, ma è concesso in licenza. Il presente contratto attribuisce al Cliente solo alcuni diritti di utilizzo delle funzionalità incluse nella versione del software ottenuta in licenza. DAUF si riserva tutti gli altri diritti. Il Cliente può utilizzare il software esclusivamente nei modi espressamente concessi dal presente contratto. Il Cliente dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica presente nel software che gli consenta di utilizzarlo solo in determinati modi. Il Cliente non può espressamente:

- Aggirare le limitazioni tecniche presenti nel software e nella base di dati.
- Decodificare, decompilare o disassemblare il software.
- Eseguire un numero di copie del software maggiore di quello stabilito.
- Pubblicare il software per consentirne la duplicazione da parte di altri.
- Utilizzare il software in contrasto con la legge.
- Utilizzare i componenti del software per eseguire applicazioni che non siano in funzione nel software.
- Concedere il software in noleggio, leasing o prestito.

Le tariffe per le licenze sono definite nel tariffario DAUF.

3.2 Termini di disdetta

La rescissione del contratto avviene in forma scritta per entrambe le parti mediante invio lettera raccomandata. Il termine di disdetta, salvo accordi diversi e dopo il primo anno, è di tre mesi per la fine di un mese.

4 Vendita di materiale

4.1 Garanzia

Tutto il materiale acquistato da DAUF beneficia della garanzia accordata dal suo fabbricante secondo le condizioni in vigore al momento dell'acquisto dell'apparecchio.

4.2 Esclusioni

La garanzia del fabbricante non comprende il ritiro, la consegna, la reinstallazione e la configurazione da parte di DAUF del materiale riparato.

4.3 Le prestazioni supplementari

La DAUF può noleggiare, secondo la propria disponibilità, il materiale in sostituzione. Le tariffe di noleggio sono definite nel tariffario DAUF.

4.4 Il materiale fornito dal Cliente

Il materiale fornito dal Cliente deve essere definito e preparato secondo le indicazioni fornite da DAUF. I costi di controllo, di preparazione e installazione sono fatturati a regia secondo il tariffario DAUF. La DAUF si riserva il diritto di giudicare se il materiale proposto non è compatibile e di conseguenza non è utilizzabile.

5 Servizi e prestazioni

5.1 Sviluppo di programmi su richiesta

La DAUF può, su richiesta del Cliente e secondo la propria disponibilità, sviluppare applicazioni personalizzate. Queste attività vengono regolamentate da contratti e offerte specifiche. Per tutto ciò che non è concordato espressamente, fanno fede queste condizioni generali di vendita.

5.2 Formazione

La DAUF offre, su richiesta del Cliente e esclusivamente secondo la propria disponibilità, corsi di aggiornamento e formazione sui propri programmi applicativi e più in generale sui principali applicativi in commercio.

La formazione è fornibile presso la sede DAUF, in remoto tramite strumenti di telecomunicazione o presso la sede del Cliente.

Il costo della formazione è definito nel tariffario DAUF.

5.3 Supporto

5.3.1 Orari

Il personale DAUF è a disposizione per il supporto tecnico e applicativo da Lunedì a Venerdì, dalle 08:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 18:30. Il costo del supporto è definito nel tariffario DAUF.

5.3.2 Tempi di intervento

DAUF definisce urgente l'intervento quando si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- La metà più dei punti di vendita (casce) non è operativa
- Il Server della rete o dei servizi non è operativo
- La rete locale non è operativa

In questi casi l'intervento viene effettuato nelle otto ore lavorative successive alla segnalazione. Tutte le altre segnalazioni sono considerate come non urgenti e l'intervento verrà effettuato al più presto secondo le disponibilità di DAUF.

5.3.3 Raccolta informazioni tecniche

Il Cliente autorizza DAUF, al solo scopo di permettere un supporto più efficace e reattivo, a raccogliere automaticamente informazioni tecniche riguardo il programma pharma4 ed i computer sui quali è installato.

5.3.4 Teleassistenza

La DAUF può, solo previa l'autorizzazione del Cliente che è concessa tramite l'attivazione di programmi partner e/o la comunicazione delle password di accesso, collegarsi con i computer del Cliente per eseguire lavori diagnostici o di piccola manutenzione.

La DAUF può a proprio insindacabile giudizio stabilire quali interventi possano essere eseguiti in teleassistenza e quali richiedano invece un intervento presso la sede del Cliente.

Il servizio di teleassistenza è disponibile durante i normali orari lavorativi di DAUF.

5.3.5 Servizio di picchetto

Per casi urgenti, il servizio di picchetto DAUF assicura il supporto durante Sabato, Domenica e Festivi dalle 08:30 alle 18:30. Il costo del supporto è definito nel tariffario DAUF.

5.4 Servizi e prestazioni tramite terzi

La DAUF può avvalersi di società terze per la fornitura servizi e prestazioni specialistiche o per interventi presso la sede del cliente.

6 Mora e conseguenze

Il Cliente è considerato in mora nel caso in cui:

- Non paga la sua licenza (è previsto l'invio di un richiamo di pagamento dopo 30 giorni)
- Viola una disposizione contrattuale e non mette immediatamente termine alla trasgressione quando ciò gli viene chiesto per iscritto
- Fallisce o chiede una moratoria concordataria

Se il Cliente è in mora la DAUF si riserva di sospendere, senza altre formalità, i programmi su licenza da essa forniti, come pure di reclamare danni e interessi ed esigere il pagamento delle somme ancora dovute, aumentate degli interessi moratori.

La DAUF si riserva inoltre il diritto di procedere legalmente per il completo risarcimento da parte del Cliente.

7 Responsabilità

DAUF sarà responsabile solo per i danni causati al Cliente intenzionalmente o per grave negligenza. Ogni altra responsabilità è esclusa.

8 Riservatezza

Le parti contraenti si impegnano a mantenere la riservatezza su fatti e dati che non sono pubblicamente noti o accessibili. Tale obbligo sarà imposto anche a eventuali terzi incaricati. In caso di dubbio, i fatti e i dati devono essere trattati in modo confidenziale. Questo obbligo di riservatezza esiste già prima della conclusione del contratto e continua ad esistere anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale o dopo l'adempimento del servizio concordato. L'obbligo legale di fornire informazioni rimane riservato.

Il trattamento dei vostri dati personali è descritto nella nostra [informativa sulla privacy](#).

9 Modifiche

DAUF si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le Condizioni Generali di Vendita e di Servizio. Si applica sempre la versione più recente.

10 Legge applicabile e foro competente

Tutti i rapporti giuridici tra DAUF e i suoi clienti sono soggetti esclusivamente al diritto svizzero.

Il Tribunale di Lugano è competente per tutte le controversie relative all'adempimento e all'interpretazione delle Condizioni Generali di Vendita e Servizi di DAUF SA.