

Termini e condizioni generali di contratto per le prestazioni di Kroll Ontrack GmbH (Svizzera)

1. Oggetto del contratto, validità dei termini e delle condizioni generali di contratto

1.1 L'entità della prestazione che Kroll Ontrack GmbH Svizzera (di seguito Kroll Ontrack) si impegna a offrire al cliente è definita concretamente secondo quanto sancito nel contratto sottoscritto per iscritto con il cliente.

1.2 Qualora fosse stato sottoscritto un accordo quadro, il presente contratto osserva le disposizioni riportate da tale accordo in merito alle rispettive Carte dei servizi.

1.3 Oltre a tali disposizioni si applicano anche i termini e le condizioni generali di contratto seguenti. Non si applicano i termini e le condizioni generali di contratto del cliente.

2. Tipologia di contratto, stipula del contratto

2.1 In caso di eliminazione dei dati, Kroll Ontrack ne assicura un'eliminazione adeguata dal supporto secondo quanto disposto dal contratto d'opera ai sensi dell'art. 363 segg. CO.

2.2 Kroll Ontrack dispone l'erogazione delle prestazioni restanti sotto forma di contratto ai sensi dell'art. 394 segg. CO, e non garantisce quindi il successo degli stessi, come, per esempio, nel caso del ripristino di supporti dati danneggiati o per la ricerca di determinate informazioni.

2.3 Le nostre offerte possono essere soggette a modifiche e non sono vincolanti.

2.4 Sono riservate eventuali modifiche a livello tecnico e formale delle specifiche e dei dati riportati nelle brochure, nei cataloghi e nei documenti scritti, nonché modifiche a scopo di miglioramenti tecnici, per le quali non è possibile avanzare pretese legali di alcun tipo.

3. Titolarità in capo al cliente del diritto di disporre. Sicurezza e riservatezza dei dati

Con la commissione dell'ordine, il cliente dichiara di essere legittimato a disporre del supporto dati inviato a Kroll Ontrack, nonché dei dati in esso memorizzati. In questo modo, il cliente autorizza Kroll Ontrack a memorizzare ed elaborare i dati messi a disposizione, compresi eventualmente anche i dati di natura personale, ai fini dell'esecuzione del contratto. Questo vale anche per aziende collegate (società madri e affiliate di Kroll Ontrack). Kroll Ontrack si impegna in ogni caso a mantenere riservati tutti i dati relativi al cliente nei confronti di altri terzi. Kroll Ontrack osserva le prescrizioni della legge svizzera sulla protezione dei dati e dell'ordinanza relativa alla legge svizzera sulla protezione dei dati.

4. Corrispettivo e termini di pagamento

4.1 Il pagamento del corrispettivo, comprensivo dei costi di nuovi supporti dati, del costo e dell'assicurazione del trasporto dovrà avvenire prima della consegna dei dati recuperati o analizzati e/o della restituzione del supporto dati.

4.2 La stessa condizione si applica ai supporti dati, dai quali i dati siano stati cancellati.

4.3 Qualora i giorni lavorativi riservati su desiderio del cliente fossero oggetto di storno o di posticipazione da parte dello stesso cliente a meno di 5 giorni dalla rispettiva data d'inizio, sarà addebitata una spesa di annullamento pari al 50% dell'importo totale della prestazione. In caso di storno a meno di 2 giorni, sarà messo in fattura l'intero importo (100%) della prestazione. Al cliente è riservato il diritto di dimostrare che l'annullamento non ha comportato alcun danno o che l'eventuale danno sia di entità sostanzialmente inferiore rispetto al prezzo pattuito.

4.4 Sono ammesse eventuali prestazioni parziali, comprensive di fatturazione separata, nella misura in cui ciò risulti ragionevole per il cliente.

5. Tempi di adempimento della prestazione

5.1 Le scadenze e i termini specificati non sono vincolanti, nella misura in cui non siano stati espressamente sottoscritti accordi diversi.

5.2 In caso di ritardi nell'erogazione della prestazione per cause di forza maggiore e/o di eventi per i quali l'attuazione della prestazione risulti difficoltosa o impedita, per esempio, in caso di interruzioni dell'esercizio, scioperi, difficoltà nell'acquisto di materiali, disposizioni di pubblica autorità e così via, Kroll Ontrack è legittimata a rimandare la consegna per la durata dell'impedimento maggiorata di un adeguato periodo di ripresa, nonché a recedere per la parte del contratto non ancora adempiuta o a recedere parzialmente dal contratto stesso.

5.3 Per tutta la durata del contratto, il cliente è tenuto a mettere a disposizione un referente competente autorizzato all'adozione delle decisioni necessarie in merito a eventuali interventi sui computer del cliente a nome del cliente stesso. In caso di inadempienza alla suddetta condizione e per tutta la durata della stessa, alle nostre prestazioni di servizio non è da imputare alcun ritardo di esecuzione.

5.4 In tutti gli altri casi Kroll Ontrack risulta in mora, solo quando un termine supplementare di almeno 1 mese comunicatole per iscritto dal committente sarà trascorso senza che la prestazione sia stata eseguita. In caso di ritardo, il cliente ha diritto a un'indennità di ritardo pari allo 0,5% per ogni settimana intera di ritardo, sino tuttavia a un massimo del 5% del valore fatturato dei servizi interessati dal ritardo. Eventuali pretese per ritardi, in particolare richieste di risarcimento di qualsiasi natura, sono escluse.

6. Sopportazione dei rischi

Il rischio di perdita di dati e dei supporti dati durante il trasporto è a carico del cliente. Su richiesta, e altresì a carico del cliente, è possibile stipulare separatamente un'assicurazione di trasporto.

7. Garanzia

7.1 La garanzia nei confronti del consumatore è di 24 mesi, nei confronti di imprenditori di 12 mesi.

7.2 Spetta al cliente comunicare immediatamente per iscritto la presenza di difetti evidenti.

7.3 La presenza di eventuali difetti deve essere comunicata dal cliente per iscritto entro un periodo di due settimane. In caso di inoltro di reclamo per iscritto, il difetto e la relativa forma di manifestazione devono essere descritti in modo tale da consentirne una verifica.

7.4 La garanzia legale di conformità viene ammessa limitatamente alla riparazione, si escludono in tal senso la riduzione del compenso e il diritto di recesso.

8. Responsabilità

8.1 Kroll Ontrack è responsabile per violazioni intenzionali del contratto nonché per negligenza grave.

8.2 In generale si esclude la responsabilità per negligenza per colpa lieve e per danni indiretti.

8.3 La responsabilità per persone ausiliarie viene esclusa ai sensi dell'art. 101 cpv. 2 CO, nella misura in cui non si tratti di una colpa di organizzazione di Kroll Ontrack.

8.4 In caso di perdita di dati e/o di programmi, a Kroll Ontrack non è da imputare alcuna responsabilità nella misura in cui il danno sia dovuto a un'omissione e, di conseguenza, a una mancata esecuzione di un

backup dei dati da parte del cliente, tale da permettere il ripristino dei dati andati perduti con ragionevole sforzo.

8.5 Questa limitazione di responsabilità non vale se è tale da compromettere vita, integrità fisica e/o salute, nonché in caso di responsabilità ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti difettosi o in casi di altra responsabilità obbligatoria prevista dalla legge.

8.6 Si esclude completamente la responsabilità di entrambe le parti per danni subiti da terzi, se ammesso dalla legge. L'incaricato non è responsabile nemmeno per casi di forza maggiore come incendi catastrofici, inondazioni, terremoti, prese in ostaggio, attentati terroristici o eventi bellici.

8.7 Kroll Ontrack si esime da qualsiasi altra responsabilità relativa al risarcimento del danno o all'indennizzo per le attività prestate a prescindere da quale ne sia il fondamento giuridico.

9. Foro competente / legge applicabile

Il foro competente nei confronti degli acquirenti, delle persone giuridiche di diritto pubblico, nonché di enti di diritto pubblico con patrimonio separato è il foro di Wallisellen. Si applicano le leggi vigenti nella Confederazione svizzera. L'applicazione del diritto di compravendita internazionale (convenzione ONU) è esclusa.

10. Ripristino dei dati

10.1 Salvo disposizioni contrarie del presente accordo, Kroll Ontrack comunica innanzitutto l'esito della diagnosi al cliente. Spetta poi al cliente decidere se sottoscrivere un contratto per il ripristino dei dati.

10.2 L'attività di diagnosi e quella di ripristino dei dati comportano il rischio di danneggiamento dei dati ancora presenti, come pure del supporto dati e dei sistemi. Tale rischio è a carico del cliente, a meno che la perdita non sia imputabile a Kroll Ontrack per comportamento intenzionale o negligenza grave. Il processo di ripristino può comportare una modifica alla struttura dei dati.

10.3 Salvo disposizioni contrarie del presente contratto, Kroll Ontrack conserverà i dati del cliente per 14 giorni a titolo gratuito, cancellandoli al termine di questo periodo in modo irrecuperabile.

11. Eliminazione dei dati

11.1 Qualora il contratto preveda esclusivamente l'eliminazione di dati, Kroll Ontrack non provvederà a verificare il contenuto del supporto dati.

11.2 Nel caso in cui Kroll Ontrack attesti un'eliminazione di tutti i dati secondo lo standard BS-GS o BS-GSE (standard dell'Ufficio Federale tedesco per la Sicurezza Informatica), l'eliminazione dei dati sarà riconosciuta come in linea con le tecnologie attualmente disponibili.

Aggiornato all'01.04.2017