

1 Oggetto del contratto e validità

- 1.1 Queste condizioni generali regolano il rapporto tra Apleona Svizzera SA (di seguito: Apleona Svizzera) ed i suoi clienti. Oggetto del contratto sono i servizi della gestione degli edifici come descritto nell'offerta e nelle relative appendici.
- 1.2 In caso di conflitto di disposizioni nei vari documenti di contratto, valgono in questo ordine: la conferma dell'ordine scritta di Apleona Svizzera, l'offerta di Apleona Svizzera, le condizioni generali di Apleona Svizzera.
- 1.3 Eventuali condizioni generali del cliente non sono valide.

2 Entità e prestazione del servizio

- 2.1 Un contratto tra Apleona Svizzera e il cliente ha validità solamente quando si è concluso in forma scritta, di solito dopo che Apleona Svizzera ha presentato un'offerta non vincolante e che l'ordine del cliente è stato confermato in seguito per iscritto. Il contenuto e la portata del contratto sono determinati esclusivamente dagli accordi fatti per iscritto; eventuali accordi verbali non sono vincolanti. La forma scritta vale anche per la trasmissione elettronica (e-mail).
- 2.2 I servizi sono forniti da Apleona Svizzera stesso o per suo conto da terzi qualificati in Svizzera.
- 2.3 I tempi di preparazione, risposta e di intervento sono definiti nell'offerta – se rilevanti. I costi aggiuntivi per servizi al di fuori del normale orario di lavoro sono definiti nell'offerta. Per quanto la pianificazione temporale della prestazione non sia specificata nel contratto, si converrà con il cliente.
- 2.4 I servizi che non sono compresi nel contratto, saranno forniti da Apleona Svizzera solo sulla base di un accordo scritto separato. Se il cliente richiede un'ulteriore prestazione o un adeguamento delle specifiche tecniche, Apleona Svizzera fornirà un'offerta che il cliente dovrà confermare per iscritto. I servizi che sono necessari per riparare i danni e guasti causati da forza maggiore, disastri naturali, vandalismo, ecc., valgono come servizi aggiuntivi.

3 Retribuzione e condizioni di pagamento

- 3.1 Per servizi concordati contrattualmente, si dovrà versare il compenso concordato secondo il contratto.
- 3.2 Se non diversamente concordato, le prestazioni vengono retribuite secondo il dispendio. Le tariffe orarie concordate si applicano per i servizi svolti durante il normale orario di lavoro. I tempi di percorrenza e di viaggio valgono come orario di lavoro. Se l'accordo non contiene nessun regolamento, valgono le consuete direttive di Apleona Svizzera.
- 3.3 Se è stato concordato un prezzo fisso, questo si basa sui fondamenti noti al momento della stipulazione, a condizione che le condizioni preliminari concordate in quel momento siano ancora rispettate all'adempimento del contratto. Se questi fondamenti e condizioni preliminari cambiano in modo significativo durante la prestazione del servizio, anche se ciò non era prevedibile da Apleona Svizzera, Apleona Svizzera avrà il diritto di modificare il prezzo fisso.
- 3.4 Se non diversamente concordato, i prezzi alla stipulazione dell'accordo possono essere adeguati al relativo 1 gennaio del rincarato secondo l'indice nazionale dei prezzi al consumo.
- 3.5 Apleona Svizzera emette una fattura mensile. Le fatture sono pagabili entro 14 giorni al netto.

4 Obblighi di Apleona Svizzera

- 4.1 Apleona Svizzera lavora con un'accuratezza standard di settore e si impegna a rispettare le normative ambientali, sulla protezione sul lavoro e sulla prevenzione di infortuni e richiede ciò per quanto possibile anche dai subappaltatori. Apleona Svizzera è certificata secondo ISO 9001 e ISO 14001 e si orienta sulle prestazioni di tali requisiti di qualità, senza essere obbligata alla loro stretta osservanza.
- 4.2 In caso di pericolo imminente, e se non è possibile un accordo con il cliente, Apleona Svizzera ha il diritto di intraprendere delle misure necessarie per evitare danni. Apleona Svizzera ha diritto al risarcimento per le spese conseguenti e per i suoi servizi secondo le tariffe Apleona Svizzera. Inoltre, valgono le disposizioni tramite l'amministrazione senza ordine.

5 Obblighi del mandante

- 5.1 Il cliente è tenuto a pagare la retribuzione contrattuale dovuta.
- 5.2 Il cliente si impegna a fornire a Apleona Svizzera tutta l'assistenza necessaria e a mettere a disposizione tempestivamente e in modo completo tutti i documenti e le informazioni necessarie per la fornitura dei servizi. In particolare, il cliente deve fornire l'accesso ai luoghi necessari per la fornitura dei servizi. Questo include l'accesso ai sistemi IT e di manutenzione remota o altre strutture necessarie.
- 5.3 Il cliente concede a Apleona Svizzera l'autorità di concludere e adempiere negozi giuridici necessari per la fornitura dei servizi. Su richiesta di Apleona Svizzera il cliente fornisce le autorizzazioni necessarie scritte per la fornitura dei servizi.

6 Adempimento del contratto tramite Apleona Svizzera

- 6.1 Il luogo di adempimento è il luogo indicato nell'accordo. Se l'accordo non definisce nessun luogo di adempimento, Apleona Svizzera è autorizzata a designare il luogo.
- 6.2 Benefici e rischi della merce e dei risultati del lavoro passano, al momento del ricevimento della merce, la proprietà con il pieno pagamento della merce, al cliente. Fino al completo pagamento, la merce e i risultati del lavoro rimangono di proprietà di Apleona Svizzera e Apleona Svizzera è autorizzata a registrare una riserva di proprietà.
- 6.3 In mancanza di altro accordo contrattuale, per l'adempimento valgono le scadenze consuete secondo la natura delle prestazioni. Apleona Svizzera è autorizzata, già prima della data di adempimento o prima della scadenza, a fornire servizi parziali.
- 6.4 Apleona Svizzera si trova in ritardo in caso di mancato rispetto delle scadenze e dei termini contrattuali solo se il ritardo è da reputare a Apleona Svizzera e il cliente avverte per iscritto Apleona Svizzera. Per le conseguenze del ritardo vale il regolamento legale, con l'eccezione delle richieste di risarcimento danni del cliente, che si orientano secondo il par. 7.
- 6.5 Eventi imprevedibili, inevitabili e che si trovano al di là del controllo delle parti e altri eventi fuori dalla responsabilità di Apleona Svizzera, esonerano per la loro durata e per un conseguente periodo di tempo adeguato, dall'obbligo della prestazione.

7 Garanzia e responsabilità di Apleona Svizzera

- 7.1 Il cliente deve verificare senza indugio le forniture e i servizi, e comunicare eventuali difetti immediatamente per iscritto. In caso contrario il cliente non potrà far valere eventuali diritti di garanzia per i difetti evidenti. L'annuncio sarà in ogni caso in ritardo, se non viene effettuato entro 10 giorni dalla consegna o dalla prestazione. Il termine per la tempestiva presentazione di difetti occulti è di 10 giorni lavorativi dalla scoperta.
- 7.2 Ove l'annuncio venga tempestivamente comunicato e giustificato, Apleona Svizzera ripristinerà la condizione contrattuale il più presto possibile con una riparazione o modifica della fornitura o della prestazione.
- 7.3 Non sussistono rivendicazioni per danni in caso di lieve deviazione dalla condizione accordata o in caso di pregiudicazione solamente irrilevante dell'utilità.
- 7.4 Per i danni (sia dovuti a difetti, sia a seguito di altre violazioni del contratto) sarà responsabile Apleona Svizzera, solo se sono un risultato diretto della violazione del contratto, ed è stato causato da Apleona Svizzera stesso, dai suoi assistenti o da terzi a cui è ricorso, intenzionalmente o per negligenza. È esclusa la responsabilità per perdite economiche indirette, consequenziali o pure. In ogni caso, la responsabilità è limitata a 5 milioni di Euro per sinistro e per anno. Si riserva una maggiore responsabilità secondo le disposizioni di legge obbligatorie.
- 7.5 Il presente paragrafo 7 regola i reclami di garanzia e per danni del cliente. Il cliente non ha diritto ad altre rivendicazioni.

8 Responsabilità del cliente

- 8.1 Se il cliente non versa la retribuzione dovuta entro la scadenza, Apleona Svizzera ha il diritto di presentare al cliente una dilazione di 7 giorni. Se il pagamento non viene versato nemmeno entro questa scadenza, Apleona Svizzera è autorizzato, in aggiunta ai requisiti di legge, a sospendere le sue prestazioni fino al completo pagamento di tutte le fatture in scadenza.
- 8.2 Per altre violazioni del contratto, il cliente è responsabile per legge.

9 Diritti su risultati del lavoro, riservatezza, protezione dei dati

- 9.1 I programmi, procedimenti, metodi di lavoro e risultati utilizzati da Apleona Svizzera per l'adempimento del contratto si basano su diritti di proprietà intellettuale e/o sul know-how già esistenti o motivati dall'adempimento del contratto da Apleona Svizzera o su diritti di proprietà intellettuale o know-how di terzi in licenza, utilizzati da Apleona Svizzera. Il cliente ha il diritto di usare questi diritti di proprietà intellettuale, know-how e licenze anche dopo la risoluzione del contratto, per quanto sia necessario per la corretta attività del cliente. Il cliente riconosce che i diritti di proprietà intellettuale, il know-how e altri diritti appartengono esclusivamente a Apleona Svizzera e che non devono essere in nessun caso pubblicati o trasmessi per l'utilizzo a terzi. Questo vale anche per programmi, metodi e risultati lavorativi che sono stati sviluppati, da soli o in collaborazione con il cliente, nell'ambito dell'adempimento del contratto da Apleona Svizzera.
- 9.2 Le parti devono tenere segrete tutte le informazioni riservate, che sono a loro disposizione in relazione al presente contratto. Fino a prova contraria, le informazioni fornite sono considerate confidenziali. L'obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni disponibili pubblicamente o che lo diventano senza violazione del contratto o erano già prima della loro trasmissione in possesso dell'altra parte.
- 9.3 Ogni parte deve osservare, per quanto riguarda le informazioni personali che riceve dall'altra parte, tutte le disposizioni impiegate sulla protezione dei dati.
- 9.4 Gli obblighi di riservatezza e protezione dei dati soprannominati valgono anche dopo il termine di questo contratto in modo illimitato e per quanto consentito.

10 Calcolo e ritenzione

- 10.1 Per il calcolo e l'affermazione di diritti di ritenzione e del rifiuto della prestazione, il cliente è autorizzato solamente se le sue controprese sono indiscusse o legalmente constatate e provengono dallo stesso rapporto contrattuale, come le richieste di Apleona Svizzera.
- 10.2 Apleona Svizzera è autorizzato a cedere diritti di altre società del gruppo, di farseli assegnare e di fatturare crediti di altre società del gruppo.

11 Terminazione

- 11.1 Salvo diverso accordo, ciascuna parte ha il diritto di recedere dal contratto per iscritto entro un termine di tre mesi alla fine del mese.
- 11.2 Se una parte viola il rapporto contrattuale in modo grave o in caso di una violazione del contratto semplice, e lo stato conforme del contratto, nonostante un ammonimento scritto, non viene ripristinato entro un termine ragionevole, l'altra parte ha il diritto di risolvere il contratto mediante lettera raccomandata con effetto immediato. I servizi già forniti o i provvedimenti conseguenti per la fornitura del servizio sono a carico del cliente anche in caso di risoluzione anticipata.
- 11.3 Al termine del contratto le certificazioni dell'edificio, chiavi e sistemi di accesso dovranno essere riconsegnati completamente e cancellati automaticamente dal cliente senza ulteriori spiegazioni. Eventuali atti di delega dovranno essere restituiti.

12 Disposizioni finali e foro competente

- 12.1 Non sono stati presi degli accordi accessori verbali. Eventuali modifiche o aggiunte al presente contratto devono essere presentate in forma scritta.
- 12.2 Il contratto è soggetto al diritto svizzero, ad esclusione della CISG.
- 12.3 Unico foro competente per tutte le controversie derivanti da o in connessione con il contratto è Wallisellen.