

## Condizioni generali di contratto per l'acquisto o la locazione di terminali

### A.) Acquisto B.) Locazione

#### A.) Acquisto

##### 1. Oggetto del contratto

Tutti i dispositivi e i relativi accessori, gli abbonamenti, le licenze e i servizi acquisiti con il contratto di acquisto o in esso menzionati sono soggetti alle condizioni generali di Nets Svizzera SA (di seguito «Nets»). Tutti gli elementi forniti (hardware, software e applicazioni), comprese le informazioni e la documentazione associata, rimangono di proprietà intellettuale di Nets nella loro totalità.

##### 2. Stipulazione del contratto

Firmando un contratto di vendita, il cliente convenzionato presenta una richiesta legalmente vincolante per la sua stipulazione, accettandone contenuto e condizioni generali. Tutte le informazioni, raffigurazioni e disponibilità indicate per gli articoli proposti sono da intendersi come offerte non vincolanti e senza garanzia. Nets può accettare un ordine inviando la relativa conferma per posta, via e-mail o come allegato agli articoli ordinati al momento della loro consegna. Il pagamento del prezzo di acquisto a Nets è dovuto al momento della stipulazione del contratto o della conferma di accettazione da parte di Nets.

##### 3. Prezzi e condizioni di pagamento

3.1 Tutti i prezzi indicati si intendono in franchi svizzeri, al netto dell'imposta sul valore aggiunto.

3.2 Nets ha facoltà di scegliere il metodo di pagamento da utilizzare per il saldo della fattura, a seconda delle modalità di acquisto: pagamento con carta di credito o di debito, addebito diretto/Debit Direct, pagamento anticipato, alla consegna, in contanti e contro fattura. In caso di pagamento anticipato, la fornitura dei beni o servizi avrà luogo solo dopo l'accredito dell'importo sul conto di Nets o dopo la ricezione della conferma dell'autorizzazione della transazione, se il pagamento è effettuato con carta di credito o di debito. Nel caso di fornitura di merci o dell'erogazione di prestazioni contro fattura, l'emissione di quest'ultima avviene nel momento in cui la merce lascia lo stabilimento aziendale di Nets o di un suo fornitore di servizi oppure contemporaneamente all'inizio delle prestazioni. Salvo ove diversamente concordato, le fatture sono pagabili al netto entro 30 (trenta) giorni dalla data in fattura. Una volta scaduto tale termine, il cliente convenzionato è messo in mora senza alcun sollecito e tutte le prestazioni di Nets vengono interrotte fino al completo pagamento dell'importo dovuto. Nets ha diritto di addebitare senza ulteriori comunicazioni interessi di mora pari al 10% dell'importo della fattura. Sono inoltre a carico del cliente convenzionato le relative spese di sollecito e incasso. Nets addebiterà al cliente convenzionato CHF 15.– per ogni sollecito inviato.

##### 4. Scheda SIM

La scheda SIM per la comunicazione dati dei terminali tramite connessione rientra di norma nell'ambito di competenza del cliente convenzionato. Nets declina ogni responsabilità per schede SIM difettose o guaste, per una copertura di rete inadeguata o assente o per mancanza di roaming. In ogni caso, le disposizioni pertinenti dell'operatore di rete mobile si applicano anche ai contratti conclusi tramite Nets. La scheda SIM fornita da Nets può essere utilizzata solo con il terminale previsto a tale scopo. In caso di uso improprio, sospetto uso improprio o ritardo nei pagamenti superiore a 10 (dieci) giorni, Nets disattiverà la scheda SIM con effetto immediato e senza preavviso. Il cliente convenzionato sosterrà i costi derivanti da un uso illecito o per la riattivazione in seguito a mancato pagamento. Nets potrà richiedere in qualsiasi momento la restituzione della scheda SIM.

##### 5. Consegna

5.1 Con la conclusione del contratto, rischi e benefici passano all'acquirente. I rischi di spedizione e trasporto sono a carico del cliente convenzionato. Nets è responsabile della consegna nel luogo indicato nel contratto di vendita solo se la stessa è effettuata da un suo collaboratore.

5.2 Eventuali termini di consegna previsti sono puramente indicativi e non vincolanti, ovvero sono senza garanzia e possono cambiare in qualsiasi momento. Un ritardo nella consegna da parte di Nets non dà in alcun caso diritto al cliente convenzionato di recedere dal contratto o di richiedere un indennizzo, né di rivendicare ulteriori diritti per danni eventualmente subiti.

5.3 Nets non è in alcun modo responsabile di ritardi nella consegna causati da fornitori o terzi. Se gli articoli ordinati non sono disponibili, entrambe le parti possono recedere dal contratto di acquisto dopo una proroga di almeno 30 (trenta) giorni da specificare per iscritto. Eventuali pagamenti già effettuati verranno in tal caso restituiti.

5.4 Il cliente convenzionato si impegna a prendere in consegna gli articoli ordinati entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione del contratto. In caso contrario, Nets si riserva il diritto di recedere dal contratto e di esigere dall'acquirente il 25% del prezzo d'acquisto a titolo di penale contrattuale, nonché di fatturare le prestazioni erogate sulla base del tempo impiegato per la preparazione del materiale acquistato.

5.5 Dopo la consegna dei dispositivi, il cliente è tenuto a controllare e a segnalare entro 5 (cinque) giorni a Nets la presenza di eventuali difetti. Se entro questo termine non viene sollevato nessun reclamo per merce difettosa, i dispositivi si intendono accettati.

##### 6. Messa in servizio, installazione e formazione

6.1 La messa in servizio dei dispositivi è assolutamente necessaria per attivare le funzioni e le corrispondenti applicazioni e garantirne il corretto funzionamento. I costi per la messa in servizio risultano dall'accordo sull'assistenza e vengono fatturati al cliente convenzionato da Nets secondo il listino prezzi in vigore.

6.2 Attivazione e test: Nets realizza l'accesso nei propri sistemi ed esegue le configurazioni necessarie al fine di attivare tutti i mezzi di pagamento e le prestazioni supplementari che garantiscono il funzionamento richiesto dal cliente convenzionato. Nets prepara i dispositivi acquistati, li aggiorna alla più recente versione software e ne verifica tutte le funzioni.

6.3 Messa in servizio sul luogo: Nets offre la messa in servizio dei dispositivi acquistati nel luogo convenuto contrattualmente previo appuntamento. Il cliente convenzionato si assicura che i corrispondenti preparativi, come il collegamento alla rete elettrica, informatica e telefonica, siano stati eseguiti e conclusi prima della messa in servizio. Se al momento concordato l'installazione non è possibile a causa di lavori preliminari non eseguiti o svolti in modo inadeguato, tutti i costi conseguenti saranno a carico del cliente convenzionato.

6.4 Formazione del personale: Nets offre, previo appuntamento e a un prezzo forfettario secondo il listino prezzi vigente, la possibilità di formare il personale presso una propria sede per l'utilizzo dei dispositivi e/o programmi acquistati. Nel caso in cui il cliente convenzionato abbia optato per un'installazione in loco, la formazione avverrà nel luogo d'ubicazione prestabilito contrattualmente. Se alla data concordata le persone necessarie per lo svolgimento della formazione non sono disponibili, tutti i costi che dovessero derivarne sono a carico del cliente convenzionato.

##### 7. Riserva della proprietà

Nets resta unica proprietaria degli articoli e dei dispositivi, così come dei corrispondenti componenti e accessori, fino al completo pagamento del prezzo di acquisto (compresi gli interessi ed eventuali altri costi). Fino a quel momento, il cliente convenzionato non ha diritto a trasferire a terzi, vendere o costituire in pegno la merce fornita. Il cliente convenzionato autorizza espressamente Nets a registrare la riserva di proprietà nel registro dei patti di riserva di proprietà presso la sede/il domicilio del cliente convenzionato e a informare di tale riserva di proprietà il locatore dei locali del cliente convenzionato.

##### 8. Garanzia commerciale

8.1 Le parti rispondono reciprocamente per tutti i danni diretti causati per propria colpa evidente. Si esclude espressamente ogni ulteriore responsabilità per danni diretti o conseguenti come perdite di reddito, risparmi non realizzati o costi supplementari.

8.2 Eventuali difetti dei materiali o di fabbricazione che si manifestino entro 12 (dodici) mesi devono essere comunicati tempestivamente dal cliente convenzionato a Nets, che decide la misura appropriata per rimediare a un malfunzionamento e, se necessario, esegue la riparazione. Tutte le ulteriori rivendicazioni, in particolare per quanto riguarda i danni indiretti e conseguenti, sono completamente escluse. Qualora Nets lo ritenga opportuno, sarà effettuata una consegna sostitutiva. La proprietà dei componenti guasti o rimossi passerà in tal caso a Nets. Per i ricambi Nets concede una garanzia di 3 (tre) mesi. Qualora non diversamente previsto nel pacchetto di assistenza prenotato, il cliente convenzionato non può esigere che i guasti vengano eliminati nel luogo in cui si trova il dispositivo. Le spese di spedizione per i dispositivi difettosi sono a carico del cliente convenzionato, che deve anche prendere le precauzioni necessarie per proteggere la merce da ulteriori danni durante il trasporto a Nets.

8.3 La garanzia commerciale per il dispositivo e/o i ricambi decade qualora i guasti siano imputabili al cliente convenzionato (anche per negligenza), in caso di messa in servizio e/o installazione inappropriata, uso errato, modifiche e/o riparazioni eseguite da parte del cliente convenzionato stesso, danni dovuti a problemi sulla rete di erogazione elettrica o al collegamento telefonico nonché in presenza di problemi legati all'uso di materiale di consumo non fornito da Nets. I costi di riparazione per i danni causati direttamente o indirettamente per grave negligenza e imputabili al cliente convenzionato, a terzi o a forza maggiore saranno interamente addebitati al cliente convenzionato. Le parti soggette a usura sono escluse dalla garanzia commerciale.

##### 9. Pacchetti di assistenza obbligatori

9.1 Per garantire la capacità operativa dei dispositivi, è necessario che il cliente convenzionato stipuli un pacchetto di assistenza annuale. Senza pacchetto di assistenza, la disponibilità di tutti i servizi e funzioni viene interrotta. Le prestazioni e i servizi inclusi nei rispettivi pacchetti di assistenza sono descritti di seguito. I pacchetti di assistenza sono parte integrante del contratto di vendita.

9.2 Tutti i pacchetti di assistenza vengono fatturati annualmente in anticipo per il rispettivo anno. Nel caso in cui il cliente convenzionato non rispetti le condizioni contrattuali nonostante il sollecito scritto, Nets si riserva di rescindere il contratto in qualsiasi momento senza necessità di rispettare il termine di disdetta oppure prima della scadenza convenuta. Nets interrompe il funzionamento di tutti i servizi per i quali non sia stato concluso un pacchetto di assistenza valido. Un'eventuale nuova messa in funzione dopo l'interruzione dell'operatività dei servizi a causa del mancato pagamento di un pacchetto annuale di assistenza sarà eseguita a pagamento e fatturata al cliente convenzionato in conformità con il punto 6.1.

##### 10. Prestazioni incluse nel pacchetto di assistenza annuale

| Prestazione   | Eco | Business | First |
|---|-----|----------|-------|
| Gestione dei sistemi  | ✓   | ✓        | ✓     |
| Aggiornamento del software dei terminali                              | ✓   | ✓        | ✓     |
| Accesso all'help desk   | ✓   | ✓        | ✓     |
| MyCCV (rapporti di transazione): non disponibile per terminali PayTec | ✓   | ✓        | ✓     |
| Risoluzione dei guasti (per posta)                                    |     | ✓        | ✓     |
| Variazioni nelle schede   |     | ✓        | ✓     |
| Risoluzione dei guasti in loco entro 6 (sei) ore (lun.–sab.)          |     |          | ✓     |
| Traffico dati attraverso una rete mobile in Svizzera                  |     |          | ✓     |

10.1 Gestione dei sistemi: Gestione dei sistemi necessari all'esecuzione delle transazioni

10.2 Aggiornamento del software dei terminali: Aggiornamento del software dei terminali di pagamento e dei relativi server.

10.3 Accesso all'help desk: Supporto tecnico telefonico tramite un numero telefonico senza aumento dei costi di chiamata.

10.4 MyCCV: Portale clienti per la visualizzazione delle transazioni avvenute sui terminal (non disponibile per terminal PayTec).

10.5 Risoluzione dei guasti (per posta): I guasti (fatto salvo il punto 10.9 delle presenti CGC) vengono risolti gratuitamente. A tal fine, il cliente convenzionato, previa consultazione con Nets, invierà il terminale interessato a un indirizzo in Svizzera comunicato da Nets. Le spese di spedizione per i dispositivi difettosi sono a carico del cliente convenzionato, che deve anche prendere le precauzioni necessarie per proteggere la merce da ulteriori danni durante il trasporto a Nets.

10.6 Variazioni nelle schede: Aggiunta, modifica o cancellazione di schede attivate o gestori di schede sul terminale.

10.7 Risoluzione dei guasti sul luogo: Previa consultazione con Nets, risoluzione dei problemi in loco (sostituzione o riparazione, fatto salvo il punto 10.9 delle presenti CGC) di un terminale difettoso entro 6 (sei) ore durante le ore di funzionamento (dal lunedì al sabato, dalle ore 08.00 alle ore 18.00).

10.8 Traffico dati attraverso una rete mobile in Svizzera Scheda SIM per l'uso di un terminale mobile in Svizzera.

10.9 Il pacchetto di assistenza non include le prestazioni per le riparazioni di danni o malfunzionamenti imputabili a forza maggiore, all'utilizzo inappropriato da parte del cliente convenzionato o da terzi, la sostituzione di parti soggette a usura, danni causati da guasti nell'erogazione di energia elettrica o guasti inerenti la telecomunicazione e la rete internet.

10.10 Nets non potrà essere considerata responsabile direttamente o indirettamente per le prestazioni o i servizi erogati in base a contratti stipulati con terzi, anche qualora gli stessi siano stati conclusi tramite Nets (istituti emittenti delle carte di credito, operatori telefonici, società di leasing ecc.). Questi ultimi non sono soggetti alle presenti condizioni generali.

10.11 Tutti i servizi e lavori di riparazione non coperti dal pacchetto di assistenza vengono fatturati al cliente convenzionato.

10.12 Per ragioni di sicurezza Nets esegue, periodicamente e a sua esclusiva discrezione, aggiornamenti del software che rappresentano un miglioramento della funzionalità o della sicurezza del terminale. Ulteriori aggiornamenti o modifiche, così come le modifiche apportate agli altri software utilizzati dal terminale, non sono inclusi nel pacchetto di assistenza bensì a carico del cliente convenzionato. Nets non potrà essere considerata responsabile direttamente o indirettamente per errori o difetti del software.

10.13 Il cliente convenzionato non ha in alcun caso diritto a pretendere da Nets un indennizzo né ad avanzare ulteriori rivendicazioni per danni economici o mancata operatività subiti.

10.14 Il pacchetto di assistenza entra in vigore con la stipula del rispettivo contratto di vendita. Nel caso in cui non venga concordata una durata fissa del contratto, lo stesso rimarrà in vigore per

almeno 12 (dodici) mesi e si rinnoverà tacitamente ogni anno, salvo disdetta comunicata per iscritto con almeno tre mesi di anticipo rispetto alla scadenza.

#### 11. Software

Tutte le licenze software concesse da Nets sono tutelate dal diritto d'autore e possono essere utilizzate esclusivamente per lo scopo conforme con il contratto. Modifiche e riproduzioni sono espressamente vietate. I dispositivi elettronici per il pagamento con carta sono soggetti alle eventuali condizioni generali stabilite da Nets o dal fabbricante del prodotto, in particolare per quanto riguarda gli aggiornamenti del software.

#### 12. Varie

12.1 Eventuali accordi o aggiunte non compresi nel contratto di vendita devono essere stabiliti per iscritto con esplicito riferimento al contratto di vendita stesso e sottoscritti da entrambe le parti.

12.2 Il cliente convenzionato non è autorizzato a cedere a terzi i diritti e gli obblighi contenuti nel presente contratto di vendita senza il consenso scritto di Nets.

12.3 Nets si riserva il diritto di trasferire il contratto con il cliente convenzionato, con tutti i diritti e gli obblighi, a una società affiliata a Nets, inclusa una società controllata, controllante o sotto controllo comune con Nets. Nets informerà il cliente convenzionato in anticipo del trasferimento.

12.4 Nets si riserva il diritto di apportare in qualsiasi momento modifiche alle presenti condizioni generali di contratto tramite una semplice comunicazione al cliente convenzionato.

12.5 Con la firma del contratto di vendita, Nets acquisisce automaticamente l'accesso ai dati delle transazioni e delle vendite eseguite. Nets si impegna a limitare l'accesso a un numero limitato di collaboratori, nel rispetto della massima riservatezza. Nets ha tuttavia diritto di affidare del tutto o in parte l'adempimento dei propri obblighi derivanti dal presente contratto ad altre imprese, senza che sia necessario il consenso del cliente convenzionato.

12.6 Il cliente convenzionato è responsabile della conservazione delle ricevute delle transazioni e prende atto del fatto che le stesse sono imprescindibili per la tracciabilità delle transazioni in caso di guasto o anomalia.

12.7 È vietata l'esportazione dalla Svizzera di qualsiasi prodotto o prestazione fornito da Nets.

#### 13. Foro competente e diritto applicabile.

Il presente contratto è soggetto unicamente al diritto materiale svizzero, con l'esclusione della Convenzione di Vienna (CISG) e del diritto privato internazionale. Foro competente esclusivo per tutte le controversie è Zurigo.

## B.) Locazione

Salvo nei casi di seguito diversamente disciplinati tramite clausola specifica, si applicano alla locazione le condizioni descritte nella sezione A.) in merito all'acquisto.

#### 1. Oggetto del contratto

1.1 Nets concede al cliente convenzionato per la durata contrattuale di locazione i dispositivi e prodotti indicati nel presente contratto (di seguito denominati «oggetto in locazione»).

1.2 Nets mette a disposizione del cliente convenzionato la categoria e il tipo di dispositivi da questi richiesti, laddove per la durata del contratto il cliente convenzionato non ha in nessun caso, salvo diversi accordi scritti, il diritto di rivendicare il possesso o la sostituzione di un determinato prodotto.

1.3 Per tutta la durata contrattuale, Nets ha diritto di sostituire l'oggetto in locazione con un dispositivo di pari genere e tipologia.

#### 2. Proprietà

L'oggetto in locazione rimane di proprietà di Nets. Il cliente convenzionato deve informare direttamente Nets del luogo in cui si trova l'oggetto in locazione.

2.2. La cessione dei diritti e dei doveri da parte del cliente convenzionato a terzi, così come la sublocazione, non sono autorizzate.

#### 3. Inizio, durata e disdetta del contratto

3.1 Il contratto viene stipulato a tempo indeterminato e può essere disdetto per la fine di un mese tramite lettera raccomandata con un preavviso di 3 (tre) mesi. La prima disdetta è possibile al termine della durata minima definita nel contratto.

3.2 Nets può rescindere il contratto di locazione prematuramente e/o con effetto immediato nei seguenti casi: mancato rispetto del contratto di locazione nonostante sollecito scritto, ritardo nel pagamento del canone di locazione nonostante sia stato fissato un periodo di proroga, in caso di procedura fallimentare, pignoramento o procedure simili avviate contro il cliente convenzionato.

#### 4. Prezzi e condizioni di pagamento

4.1 Il canone di locazione dovuto deve essere corrisposto anticipatamente dal cliente convenzionato a cadenza trimestrale, tramite addebito diretto/Debit Direct.

4.2 Il cliente convenzionato è messo in mora senza alcun sollecito qualora non sia in grado di saldare il canone tramite addebito diretto/Debit Direct oppure a partire dal primo giorno di ritardo del pagamento. Nets ha diritto di addebitare interessi di mora pari al 5% al mese al cliente convenzionato, a cui carico vanno anche i corrispondenti costi di esecuzione e/o incasso.

4.3 In seguito a ritardati o mancati pagamenti delle fatture da parte del cliente convenzionato, Nets ha diritto di sospendere totalmente o parzialmente l'operatività dei servizi prestati, pretendere la restituzione dell'oggetto in locazione dopo sollecito scritto e affidare a un ufficio competente la procedura d'incasso. In tal caso, tutti i costi amministrativi supplementari, come pure i costi per l'eventuale riattivazione dei servizi, sono a carico del cliente convenzionato.

#### 5. Consegna

5.1 Qualora non diversamente concordato, il cliente convenzionato si impegna a prendere in consegna l'oggetto in locazione entro 30 (trenta) giorni dalla stipulazione del contratto; in caso contrario, Nets si riserva il diritto di rescindere il contratto e pretendere il pagamento dei costi maturati. Le prestazioni fornite per la configurazione e la preparazione del dispositivo sono a carico del cliente convenzionato e ammontano a un minimo di CHF 200.–.

#### 6. Manutenzione e riparazione dell'oggetto in locazione

6.1 Il canone dell'oggetto in locazione include il pacchetto di assistenza Business.

6.2 Nets mette a disposizione una carta SIM per il traffico dati su rete mobile a seconda della tipologia di dispositivo scelta dal cliente convenzionato. La scheda SIM può essere utilizzata solo in Svizzera ed esclusivamente con l'oggetto in locazione previsto a tal fine. In caso di uso improprio, sospetto uso improprio o ritardo nei pagamenti, Nets disattiverà la scheda SIM con effetto immediato e senza preavviso. Il cliente convenzionato risponde dei costi conseguenti a eventuali abusi o riattivazioni. Nets potrà richiedere in qualsiasi momento la restituzione della scheda SIM. Nets declina qualsiasi responsabilità in caso di guasti sulla rete mobile o difetti della carta SIM nonché di copertura di rete insufficiente o assente.

#### 7. Responsabilità

7.1 Le parti rispondono reciprocamente per tutti i danni diretti causati per propria colpa. Nets declina espressamente qualsiasi responsabilità per danni diretti o conseguenti in relazione all'uso dell'oggetto in locazione in caso di danni, difetti o malfunzionamento, come ad esempio mancati guadagni, perdita di risparmi o costi supplementari.

7.2 Il cliente convenzionato è responsabile dell'integrità della propria infrastruttura informatica, della connessione internet, della rete di telecomunicazioni, della rete elettrica e delle misure di sicurezza, che devono essere previste per la corretta installazione dell'oggetto in locazione.

7.3 Il cliente convenzionato è responsabile dell'oggetto noleggiato, che è tenuto a usare con la massima cura.

7.4 Il cliente convenzionato è obbligato a informare immediatamente Nets di qualsiasi cambiamento nell'azienda, in particolare: cambio di firmatari autorizzati, cambio di ubicazione dell'oggetto in locazione, cambio di sede legale o minaccia di sequestro dell'oggetto in locazione a seguito di una procedura fallimentare. Il cliente convenzionato è obbligato a informare le autorità di esecuzione che l'oggetto in locazione è di proprietà esclusiva di Nets.

7.5 In caso di disdetta o risoluzione anticipata del contratto, il cliente convenzionato è obbligato a restituire a proprie spese l'oggetto in locazione in perfetto stato, a saldare eventuali fatture e a corrispondere l'intero importo del canone di locazione in conformità con le condizioni del contratto. Se l'oggetto in locazione non viene inavvertitamente restituito in tempo, Nets addebiterà al cliente convenzionato tutti gli importi del canone di locazione fino al momento della restituzione. Nets addebiterà le riparazioni necessarie, qualora gli oggetti in locazione restituiti presentino difetti che vanno oltre la normale usura (componenti mancanti, rottura, danni dovuti a negligenza durante la normale manutenzione ecc.) In caso di mancata restituzione entro 20 (venti) giorni dalla disdetta, Nets ha il diritto di rinunciare al dispositivo, addebitando al cliente convenzionato il costo di un dispositivo nuovo.

Nets Svizzera SA  
2021-09-01