

# SUPSI

## CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI ISAAC

### 1. In generale

Le attività di ricerca e di prestazioni dell'ISAAC si sviluppano essenzialmente in due campi: quello delle energie rinnovabili, in particolare l'energia solare e geotermica, e quello dell'utilizzo razionale dell'energia nelle costruzioni, applicati secondo criteri ecologici ed economici.

Il contratto concluso nell'ambito delle attività offerte dall'ISAAC è qualificabile come contratto di mandato, ai sensi del diritto civile Svizzero. L'attività fornita dall'ISAAC è tuttavia limitata alla fornitura dei servizi richiesti dal Cliente.

### 2. Applicazione delle presenti condizioni generali

Le presenti condizioni generali (in seguito: CG) si applicano a tutti i rapporti con il partner contrattuale (in seguito: Cliente). Rimangono riservate le condizioni particolari pattuite contrattualmente in forma scritta. Pattuizioni orali, in seguito non perfezionate in un accordo sottoscritto da entrambe le parti, non fanno stato e si hanno come mai concluse.

Eventuali condizioni generali del Cliente sono applicabili alla relazione contrattuale con l'ISAAC unicamente dopo espresso accordo scritto da parte dell'ISAAC..

### 3. Base contrattuale

Le prestazioni dell'ISAAC sono regolate su base contrattuale scritta, definita dalla conferma d'ordine, debitamente controfirmata dal Cliente.

Ogni richiesta di modifica delle basi contrattuali da parte del Cliente, dopo l'accettazione della conferma d'ordine, comporta l'aggiornamento delle prestazioni fornite, in specie per quanto attiene la tempistica e il prezzo.

### 4. Prestazioni dell'ISAAC e subdelega delle prestazioni

L'ISAAC fornisce la prestazione al Cliente conformemente alle pattuizioni scritte specificate nel contratto.

L'ISAAC può, ove necessario, subdelegare le prestazioni a Enti Terzi - certificati ISO 9001 / accreditati ISO 17025 -, ritenuto che eventuali maggiori

costi rispetto alla prestazione contrattualmente pattuita non saranno addebitati al Cliente.

In tal caso il Cliente viene informato sull'identità di tali Enti.

In caso di urgenza, e qualora sia impossibile interpellare il Cliente per raccogliergli l'autorizzazione preventiva, è data facoltà all'ISAAC di procedere autonomamente a avvalersi della collaborazione di Enti Terzi certificati ISO 9001 / accreditati ISO 17025, laddove ciò risulti nell'interesse del Cliente.

La determinazione di "situazione di urgenza" compete all'ISAAC in maniera autonoma e quale arbitro unico.

### 4.1. Esecuzione della prestazione

L'ISAAC s'impegna a fornire la prestazione pattuita con il Cliente entro i termini contrattualmente pattuiti. Il rispetto dei termini da parte dell'ISAAC esige tuttavia la ricezione, in tempo utile, di tutte le istruzioni, informazioni necessarie e/o dei campioni da parte del Cliente.

Nel caso si verificano problemi e/o ritardi durante l'esecuzione delle proprie prestazioni, l'ISAAC si impegna ad informare tempestivamente il Cliente in forma scritta.

Qualora, in ragione di tali problemi o di tale ritardo, il Cliente dovesse porre fine al mandato affidato, l'ISAAC provvederà a fatturare le prestazioni sin lì effettuate, sulla base dei prezzi pattuiti.

### 5. Responsabilità

L'ISAAC può essere ritenuto responsabile solo verso il Cliente esclusivamente per:

l'inadempimento delle prestazioni stabilite contrattualmente

le modalità di esecuzione del servizio in termini di qualità, competenza e professionalità.

L'ISAAC non è responsabile verso il Cliente o verso Enti Terzi per qualunque azione sia o non sia intrapresa sulla base del rapporto finale emesso dall'ISAAC a conclusione del servizio.

L'ISAAC è responsabile verso il Cliente della conservazione dei campioni nei propri laboratori e magazzini, fatta eccezione per un deperimento a causa di difetti intrinseci degli stessi. Non sussiste

assicurazione, né responsabilità alcuna, a copertura del danneggiamento o della perdita di campioni di proprietà del Cliente una volta che questi siano stati dimessi dai laboratori, rispettivamente dai magazzini dell'ISAAC.

E' esclusa ogni responsabilità dell'ISAAC per danni causati – tanto dall'Istituto quanto da Enti Terzi cui l'ISAAC ha subdelegato le proprie prestazioni - a persone o cose in esito alle analisi e test di laboratorio, in ragione di difetti intrinseci dei campioni.

È parimenti esclusa ogni responsabilità dell'ISAAC per eventuali danni ai campioni forniti dal Cliente avvenuti in corso di esecuzione dei test e relativi a difetti intrinseci dei campioni stessi.

## **6. Trasporto, consegna e spedizione dei campioni**

All'atto della restituzione dei campioni al Cliente, in caso di trasporto, consegna e/o spedizione, la responsabilità dell'ISAAC è limitata al periodo tra la presa a carico dei campioni dai propri laboratori e magazzini e la consegna al trasportatore.

Il trasporto dei campioni è sempre eseguito a nome e per conto del Cliente, che sopporta tutti i rischi di smarrimento, rispettivamente di danneggiamento, una volta dimessa dai laboratori e magazzini dell'ISAAC.

I campioni di ritorno sono imballati dall'ISAAC con gli stessi involucri di imballaggio originali forniti dal Cliente, che l'ISAAC maneggia e apre con la dovuta cura. Soltanto in casi eccezionali, con l'esplicito accordo del Cliente, sono impiegati involucri per imballaggio non originali. In tal caso l'ISAAC risponde per i danni causati ai campioni dagli imballaggi non originali utilizzati.

### **6.1. Costi di trasporto e spedizione, spese di immagazzinamento e deposito**

Per quanto non diversamente stabilito contrattualmente, le spese di trasporto e di spedizione dei campioni (inclusi gli eventuali oneri doganali e per l'acquisto di eventuali involucri di imballaggio) sono a carico del Cliente e al medesimo fatturati.

Le spese di immagazzinamento e deposito dei campioni presso l'ISAAC per un periodo non superiore a 60 giorni a contare dall'emissione della fattura sono comprese nel prezzo contrattualmente pattuito.

Trascorso questo periodo, l'ISAAC contatta il cliente per sollecitare il ritiro dei campioni. In caso di mancato ritiro entro il termine fissato, gli stessi decadono in proprietà dell'ISAAC, senza alcuna ulteriore comunicazione, né indennizzi di sorta.

## **7. Condizioni e termini di pagamento della prestazione**

L'ISAAC si impegna a fatturare al Cliente le prestazioni richieste dallo stesso e indicate nella conferma d'ordine.

Per quanto non diversamente stabilito contrattualmente, il Cliente è tenuto a pagare il saldo entro 30 giorni dalla data indicata nella fattura.

L'imposta sul valore aggiunto (IVA) è indicata separatamente nella fatturazione.

## **8. Altri obblighi del Cliente**

I termini di consegna di istruzioni, informazioni e/o dei campioni da parte del Cliente all'ISAAC definiti a contratto sono vincolanti e non sono prorogabili, salvo espresso accordo scritto fra le parti.

In caso di ritardo da parte del Cliente, l'ISAAC si riserva il diritto di addebitare al Cliente ogni corrispettivo danno, compresi i danni per il mancato guadagno.

Il Cliente è tenuto ad avvisare l'ISAAC di ogni peculiarità, intrinseca o potenziale, dei campioni forniti, atta a arrecare danni al personale o alle strutture dell'ISAAC (tale ad es. la presenza o il rischio di presenza di radiazione, tossicità, elementi esplosivi, inquinamento ambientale, ecc.).

Il Cliente è responsabile verso l'ISAAC per tutti i danni arrecati dai campioni forniti al personale o alle strutture dell'ISAAC, rispettivamente di Enti Terzi cui l'ISAAC ha subdelegato le proprie prestazioni.

## **9. Dati del Cliente**

E' garantito il rispetto delle disposizioni della Legge federale Svizzera sulla protezione dei dati (LPD) riguardo ai dati sensibili forniti dal Cliente all'ISAAC, anche in caso di subdelega per l'esecuzione delle prestazioni.

In mancanza di espressa autorizzazione da parte del Cliente, l'ISAAC non fornisce le informazioni concernenti il Cliente, rispettivamente i dati e risultati dei test, a terze persone. È fatta salva una richiesta tendente al rilascio di informazioni da parte delle Autorità giudiziarie svizzere o straniere.

L'ISAAC si riserva la facoltà di fare uso dei risultati delle analisi – trattati e menzionati in forma anonima - a scopo scientifico.

Il Cliente che non acconsente a simile uso da parte dell'ISAAC, deve darne espressa comunicazione scritta, al più tardi al momento della firma del contratto.

#### 10. Archiviazione dati

I dati relativi alle analisi sono conservati presso l'ISAAC per un periodo di cinque anni.

Trascorso questo periodo l'ISAAC è autorizzato, senza necessità di interpellare il Cliente, a distruggere tutta la relativa documentazione, sia cartacea che informatica.

#### 11. Diritto applicabile

Per l'esecuzione delle proprie prestazioni, l'ISAAC applica e garantisce il rispetto di tutta la normativa legale relativa ai settori in cui si opera, nonché alle leggi, ai regolamenti e alle regole tecniche, emesse dai competenti Enti internazionali e mondiali.

#### 12. Reclami, diritto applicabile e foro

Nell'ambito del sistema qualità ISO 9001, l'ISAAC promuove una politica di soddisfazione delle richieste del Cliente.

I processi definiti contribuiscono a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo. I reclami esposti da parte del Cliente sono considerati e trattati in modo da porre quanto prima rimedio alle lacune segnalate.

Nell'interesse delle parti, al fine di risolvere ogni possibile vertenza relativa alle prestazioni fornite, il Cliente è tenuto a inoltrare eventuali reclami - in forma scritta, entro e non oltre 60 giorni dalla data di emissione del rapporto finale - al responsabile del servizio che provvederà alla verifica di quanto contestato, dando debita evasione allo stesso.


Le vertenze giudiziarie tra l'ISAAC (o gli Enti Terzi cui sono delegate le prestazioni) e il Cliente sottostanno al diritto svizzero.

E' competente il foro di Lugano. È data specifica e preventiva facoltà all'ISAAC di convenire in giudizio il Cliente presso la giurisdizione del di lui domicilio o della di lui sede.

Le presenti condizioni generali entrano in vigore immediatamente.

Redatte a Canobbio in Luglio 2012

Approvate da

  
Franco Gervasoni

Direttore SUPSI

**Franco Gervasoni**  
Direttore