

Condizioni Generali

Le presenti condizioni regolano ogni fornitura di prodotti e servizi della Paganini Software SA di seguito riportata come Paganini Software e sono parte integrante di ogni accordo stipulato con il cliente.

Responsabilità

La Paganini Software non è responsabile di eventuali danni diretti o indiretti in relazione a non corretto funzionamento dei prodotti e dei servizi forniti. In ogni caso il limite di responsabilità o di pretese del cliente è limitato al rimborso dell'importo versato dal cliente alla Paganini Software.

Il cliente è responsabile dell'idoneità dei prodotti ordinati, del loro utilizzo, della manipolazione dei propri dati e deve disporre di personale adeguatamente preparato. Il cliente è responsabile del salvataggio dei propri dati sugli adeguati supporti. Il cliente deve disporre di procedure di emergenza alternative nel caso si verificano errori, anomalie o guasti che impediscano il normale funzionamento del software, dei computer e delle attività legate all'informatica in generale.

La realizzazione e l'avviamento di una soluzione informatica è da considerarsi quale mandato affinché la Paganini Software fornisca software e collabori con il cliente al fine del raggiungimento dei propri obiettivi informatici. La Paganini Software non garantisce e non è responsabile in ogni caso del raggiungimento degli obiettivi prefissi e dei risultati nel contempo strettamente correlati e dipendenti dalle attività del cliente.

Licenza di uso

I programmi sviluppati dalla Paganini Software vengono forniti esclusivamente in licenza d'uso senza conferimento di proprietà e rimangono pertanto di esclusiva proprietà della Paganini Software. Il cliente non potrà commercializzare né mettere a disposizione di terzi i programmi ricevuti in licenza d'uso.

La licenza di uso può essere in soluzione unica a tempo indeterminato o in licenza annua con canone annuo.

Il canone annuo o il rateo annuo è anticipato, l'abbonamento ha tacito rinnovo salvo disdetta integrale o parziale notificata da una delle parti entro fine settembre di ogni anno.

Nel caso di disdetta del contratto o di mancato pagamento del canone annuo, i programmi possono essere utilizzati con accesso ai dati in sola lettura ed il nostro supporto ha termine.

Software Update

Questo servizio è in forma di abbonamento annuo, è esclusivamente Online, si riferisce esclusivamente ai programmi sviluppati dalla Paganini Software, è di prerequisite ad ogni forma di supporto.

Questo servizio consente di avere programmi sempre aggiornati alle nuove versioni e di lavorare con la sicurezza di un supporto sempre a disposizione.

Gli aggiornamenti vengono forniti per adeguamento a nuovi sistemi operativi, per miglioramenti tecnici applicativi, per l'introduzione di nuove funzionalità, per correzioni di eventuali anomalie.

Nel caso di anomalie la Paganini Software si impegna a porre rimedio nel minore tempo possibile senza vincoli di scadenza.

La Paganini Software potrà intervenire presso il cliente direttamente o attraverso propri partner.

La Paganini Software è esonerata da ogni obbligo quando eventuali anomalie siano dovuti ad errate manipolazioni del cliente o a problemi derivanti da malware o dalla rete.

Gli aggiornamenti vengono messi a disposizione tramite aggiornamenti automatici via Internet.

Durata del contratto minima: 12 mesi.

Il canone annuo o il rateo annuo è anticipato, l'abbonamento ha tacito rinnovo salvo disdetta integrale o parziale notificata da una delle parti entro fine settembre di ogni anno.

Supporto al corretto funzionamento dei programmi Paganini Software

Questo servizio è esclusivamente Online, viene fornito esclusivamente in presenza del contratto di Software Update e viene inteso quale supporto al corretto funzionamento dei programmi sviluppati dalla Paganini Software.

Le prestazioni vengono effettuate per e-mail, telefono ed in connessione remota e non comportano costi aggiuntivi. Gli interventi presso il cliente sono esclusi.

Istruzione, supporto e controllo relativo ai dati del cliente

Supporto e istruzione all'uso dei programmi, al controllo dei dati del cliente e ad ogni consulenza viene sempre fatturata in base a tariffa oraria, minimo 15' per invio e-mail, telefonata, sessione in connessione remota.

Per trasferimenti presso il cliente vengono conteggiati 30' forfait in tutta la svizzera, i km non vengono conteggiati.

Supporto sistemistico

Il contratto di supporto sistemistico, in forma di abbonamento annuo, conferisce al cliente il diritto al supporto sistemistico in termini prioritari.

Il contratto copre attività interne di coordinamento e di ricerca al fine della risoluzione di problematiche segnalate dal cliente che vengono effettuate senza costi aggiuntivi.

Ogni altra prestazione quali stesura documentazione per il cliente, e-mail a cliente, telefonate, sessioni in connessione remota e presso il cliente viene conteggiata a tariffa oraria.

La Paganini Software si impegna affinché le problematiche segnalate dal cliente vengano risolte nel minore tempo possibile senza vincoli di scadenza.

Le prestazioni vengono in ogni caso conteggiate indipendentemente dal raggiungimento dei risultati e degli obiettivi prefissi.

La Paganini Software potrà intervenire presso il cliente direttamente o attraverso propri partner.

La durata del contratto minima è di un anno, il canone annuo o il rateo annuo è anticipato, l'abbonamento ha tacito rinnovo salvo disdetta notificata da una delle parti entro fine settembre di ogni anno.

Supporto in assenza di contratti

- Non viene garantito.

- Minimo: 15' per e-mail, telefonata, 30' per sessione in connessione remota.
- Per interventi presso il cliente viene conteggiato il tempo effettivo di trasferimento ed i km con base di partenza Lugano o Zurigo. Minimo 60' per intervento.
- Ogni attività interna di coordinamento e di ricerca per la risoluzione di problematiche segnalate dal cliente viene conteggiata a tariffa oraria.

Altre prestazioni

Ogni altra prestazione viene fornita su base di disponibilità senza vincoli di scadenza e viene conteggiata a tariffa oraria.

Garanzia e manutenzione Hardware

La Paganini Software non fornisce servizi di garanzia e manutenzione hardware. La garanzia e la manutenzione hardware sono fornite direttamente dal costruttore.

Termini di pagamento

Le fatture, se non diversamente specificato, sono da pagare entro 10 giorni dalla data di emissione fattura.

Nel caso di mancato pagamento da parte del cliente, la Paganini Software è autorizzata ad interrompere la fornitura di ogni forma di servizio, prestazione e supporto. Le Licenze di uso programmi, vengono a scadere.

Prezzi e condizioni

I prezzi esposti al cliente sono esclusivi di Iva.

La Paganini Software può modificare prezzi e Condizioni Generali in ogni momento relativamente a prodotti e servizi non ancora forniti.

Prezzi e condizioni generali sono consultabili al nostro sito Internet.