CONTRATTO BASE ADESIONE INDIVIDUALE A HIN

1. Parti integranti del contratto

Il presente contratto base disciplina i rapporti tra il cliente e Health Info Net AG (HIN), Seidenstrasse 4, 8304 Wallisellen (IDI: CHE-103.489.218). Esso costituisce parte integrante del contratto stipulato tra il cliente e HIN per tutti i servizi e i prodotti HIN. Parti integranti del presente contratto sono inoltre la Dichiarazione sulla protezione dei dati di HIN comprensiva delle responsabilità nella sua versione attuale nonché le descrizioni delle prestazioni per i servizi di HIN, direttamente consultabili sul sito web del rispettivo servizio.

Accettando il documento contrattuale, il cliente dichiara di accettare le presenti condizioni. Eventuali condizioni contrastanti del cliente non saranno riconosciute, a meno che non siano state riconosciute per iscritto.

2. Portata dei servizi dell'adesione individuale a HIN

L'offerta di adesione individuale a HIN è rivolta a specialisti.

A condizione che i servizi siano utilizzati correttamente, HIN garantisce, con l'utilizzo dei servizi HIN, una comunicazione sicura e conforme alle norme in materia di protezione dei dati tra i vari membri HIN. Sono fatte salve le eventuali disposizioni di legge che disciplinano lo scambio elettronico di dati; esse si applicano alla loro entrata in vigore.

HIN garantisce inoltre la tracciabilità dei processi digitali.

La conclusione di un contratto consente al cliente[1] l'accesso sicuro e conforme alle norme in materia di protezione dei dati alla piattaforma HIN e l'utilizzo delle applicazioni a essa associate. Per «cliente» si intende il soggetto responsabile e dotato di potere di firma che ha stipulato il contratto avente a oggetto l'adesione individuale a HIN. HIN offre ai propri clienti servizi per l'utilizzo sicuro di servizi digitali nel settore sanitario, impegnandosi ad adoperare tutte le proprie conoscenze specialistiche e la propria esperienza per garantire prestazioni della massima qualità. Il contenuto e la portata dei singoli servizi dipendono dal presente contratto e dalla descrizione delle prestazioni sul sito web di HIN.

Sottoscrivendo un'adesione individuale a HIN, il cliente fruisce delle seguenti prestazioni:

- **Identità HIN (eID HIN)**

Ogni adesione individuale a HIN comprende un'identità digitale (eID HIN).

L'eID HIN può avere le seguenti forme per le persone fisiche:

- Identità intestata a una persona fisica (caso normale) oppure
- Identità non personale a nome di un'azienda (con limitazione dei servizi e delle opzioni di utilizzo).

[1] Ai fini di una migliore comprensibilità e fluidità del testo, nel presente documento si utilizza unicamente la forma maschile che contempla anche gli altri generi. Ciò esclusivamente per ragioni redazionali e senza alcuna valenza in merito ai generi.

Le eID HIN sono impiegate dai clienti per transazioni elettroniche e la comunicazione di dati (compresi i servizi HIN o il login a varie applicazioni di e-Health). Ciò consente la verifica online di mittente e destinatario. Il cliente è consapevole che:

- Le parti presumono che la comunicazione provenga da una persona attestata e autorizzata – e che avvenga in condizioni di riservatezza.
- Il cliente o l'utente comunica e può essere vincolato in modo giuridicamente vincolante con la propria eID HIN.
- Il cliente o l'utente risponde dell'eventuale uso improprio dell'identità assegnata nell'ambito della propria adesione a HIN.

Il cliente deve pertanto garantire nel proprio interesse che:

- l'eID HIN personale venga utilizzata solo dal cliente stesso;
- solo gli utenti da esso autorizzati utilizzino l'eID non personale del suo contratto; il cliente rimane direttamente responsabile, nei confronti di HIN e di terzi, per il suo utilizzo;
- agli utenti autorizzati siano stati da esso illustrati i relativi rischi di utilizzo;
- adotti misure di sicurezza volte a tutelare se stesso e gli altri partecipanti alla piattaforma dalla diffusione di codici dannosi o di e-mail indesiderate nonché a garantire il rispetto delle norme di legge e delle disposizioni delle autorità.

Utilizzo del software client

HIN offre a tutti i clienti che dispongono del software client un servizio che permette loro di autenticarsi a ogni comunicazione o transazione. Il cliente riceve da HIN i certificati a tal fine necessari. Tali certificati sono predisposti da HIN o da un operatore qualificato. Per ragioni tecniche e di sicurezza, HIN limita la validità temporale del certificato. Al cliente non è consentito, in particolare, affittare, modificare, elaborare e decrittografare il software client. Per la durata dell'adesione a HIN, il cliente può installare i componenti del software client ogniqualvolta lo desideri, compresi gli eventuali aggiornamenti del software. Il cliente ha l'obbligo di installare le nuove versioni entro il termine utile. La manutenzione e il funzionamento delle versioni precedenti sono garantiti fino a sei mesi dopo il rilascio di una nuova versione.

La comunicazione è garantita dal cliente stesso mediante:

1. Accesso a Internet
2. Software di sicurezza di HIN
3. Programmi Internet aggiornati di terzi (browser, programmi di posta elettronica)
4. Adeguate apparecchiature hardware per la connessione a Internet

Autorizzazione di accesso

L'accesso ai servizi di HIN è disciplinato da HIN tramite un sistema di identificazione e crittografia. A tal fine devono essere soddisfatti i seguenti requisiti:

1. Per accedere alla piattaforma HIN, il cliente necessita di un'adesione a HIN. Solo in tal modo il cliente o la sua istituzione potranno identificarsi e autenticarsi presso HIN. Oltre all'accesso tramite il client HIN, il cliente può utilizzare altre opzioni di accesso per autenticarsi presso la piattaforma HIN. A seconda dell'opzione di accesso si applicano norme di accesso specifiche, soprattutto in relazione all'utilizzo. Nel relativo utilizzo, le rispettive norme di accesso sono pubblicate sul sito web di HIN. Le opzioni di accesso devono essere attivate dal cliente un'unica volta prima del primo utilizzo. HIN o i fornitori di applicazioni possono limitare o impedire del tutto l'utilizzo dei metodi di autenticazione.
2. L'accesso ai singoli servizi e dati è riservato solo a chi ha superato le verifiche dell'identità ed è stato riconosciuto da HIN come utente registrato e autorizzato.

Verifica dell'identità tramite identificazione video

Il cliente che fruisce dei servizi di HIN servendosi di strumenti elettronici non viene identificato tramite una verifica della firma o di un documento d'identità. L'identificazione degli utenti verificati avviene mediante l'identificazione personale. In questo modo, la persona che ha correttamente dimostrato la propria identità ottiene accesso ai dati del soggetto identificato. Tutte le transazioni per cui è stata superata la verifica dell'identità vengono associate alla corrispondente eID HIN e sono vincolanti per il cliente di tale eID HIN. Per le ID HIN non personali non è prevista alcuna verifica dell'identità. Di conseguenza decadono i relativi servizi.

La registrazione online consente un'identificazione sicura tramite fotocamera del dispositivo del titolare dell'ID. La fotocamera registra la voce, il documento d'identità e la foto del titolare dell'ID, li sottopone a una verifica digitale e li confronta con una copia del documento d'identità precedentemente registrata. Tale servizio è erogato da Intrum SA. I dati di registrazione sono raccolti da HIN e trasmessi a Intrum SA. I dati utilizzati per l'identificazione sono nome e cognome, indirizzo, data di nascita, luogo di nascita, numero di cellulare e indirizzo e-mail. Durante la procedura d'identificazione sono realizzate foto e/o riprese video del documento d'identità, allo scopo di confrontare i dati dell'utente finale precedentemente ottenuti con i dati del documento d'identità. Tutti i dati raccolti da Intrum SA vengono impiegati esclusivamente per l'identificazione dell'utente finale. La convalida viene trasmessa a HIN e cancellata dai server di Intrum entro un massimo di 90 giorni, fatto salvo il caso in cui HIN ne abbia già ordinato precedentemente la cancellazione. In forza dei termini di conservazione previsti per legge, i dati possono essere conservati da HIN per tutta la durata del rapporto d'affari tra HIN e il cliente e fino a dieci anni dopo la risoluzione dello stesso.

Nell'ambito della garanzia della qualità, HIN verifica la correttezza dei dati forniti durante la registrazione prima di attivare l'adesione individuale a HIN. L'eID HIN e i dati tratti dall'elenco utenti HIN sono utilizzati per la verifica online in occasione di qualsiasi comunicazione o transazione tra gli utenti autorizzati e gli altri partecipanti della piattaforma, in particolare i fornitori delle applicazioni associate.

- **HIN Mail**

HIN Mail consente una comunicazione via e-mail sicura e conforme alle norme in materia di protezione dei dati con tutti i membri HIN e tra i partecipanti della piattaforma HIN o i soggetti e le istituzioni non collegati alla piattaforma HIN (servizi propri). A tal fine, i messaggi sono trasferiti al destinatario attraverso un canale crittografato e messi a disposizione nella casella di

posta previa decrittografia. In tal modo si garantisce che eventuali hacker non possano intercettare i dati in Internet e rintracciare le informazioni trasmesse.

Per l'eID HIN si dispone di un indirizzo e-mail e una mailbox protetta per la durata del presente accordo. Dopo la risoluzione del contratto, la mailbox rimane attiva per 30 giorni per eventuali archiviazioni personali da parte del cliente prima di essere cancellata. In caso di disattivazione, le impostazioni dell'eID HIN rimangono registrate per sei mesi. Analogamente a quanto accade per l'identità personale definita in precedenza, l'utente autorizzato può associare il proprio indirizzo e-mail personale a un altro contratto o a un'altra adesione a HIN.

- **Accesso ad applicazioni protette HIN con identità HIN**

I fornitori di applicazioni e servizi possono autorizzare i membri individuali HIN ad accedere ad aree e servizi non pubblici. Referente e responsabile per tali servizi è il rispettivo fornitore. I fornitori di servizi online collegati a HIN hanno la facoltà di definire norme specifiche.

- **Ulteriori servizi HIN**

L'adesione individuale a HIN include il diritto di accesso degli utenti autorizzati a vari servizi informativi disponibili sulla piattaforma HIN.

- **Registrazione nell'elenco utenti HIN**

Il cliente e le eID HIN vengono registrati nell'elenco utenti HIN protetto, accessibile online esclusivamente ai partecipanti della piattaforma.

3. Protezione dei dati e garanzia della riservatezza, elaborazione degli ordini

HIN parte dal presupposto che la responsabilità per i suoi servizi sia mista e che alcune competenze siano esercitate sotto la propria responsabilità, mentre altre attraverso il trattamento dei dati. Le responsabilità sono riportate nell'allegato «Responsabilità servizi HIN». HIN dichiara espressamente di attenersi rigorosamente alle necessarie disposizioni in materia di protezione dei dati. Per i suoi servizi, in veste di Responsabile del trattamento (cioè se HIN non ha alcuna responsabilità diretta), HIN dichiara di rispettare pienamente i requisiti della Legge sulla protezione dei dati, in particolare l'art. 9 LPD, in conformità alle condizioni seguenti e di trattare i dati del cliente esclusivamente nella misura in cui il Responsabile è autorizzato a farlo. Se il cliente è tenuto per legge a effettuare audit, essi possono essere effettuati da terzi qualificati dietro consueto compenso per le spese di HIN (le parti concorderanno i dettagli caso per caso).

HIN si impegna e vincola le proprie collaboratrici e i propri collaboratori nonché le terze parti coinvolte nell'erogazione dei servizi a gestire con riservatezza tutti i dati dei clienti, le password di inizializzazione, i dati di login e altre informazioni riservate. HIN è tenuta a mantenere la massima riservatezza nei confronti di terzi su tutte le informazioni e le procedure commerciali, operative o tecniche di natura confidenziale che le vengono affidate dal cliente o che le vengano altrimenti rese note e garantisce l'obbligo di segretezza medico quale persona ausiliaria. HIN vincola tutto il personale a mantenere il medesimo livello di riservatezza. Tale obbligo continuerà ad applicarsi senza limitazioni anche dopo la risoluzione del contratto.

HIN è autorizzata a mettere a disposizione di terzi le informazioni necessarie solo ai fini dell'erogazione delle prestazioni contrattuali. Il cliente sarà informato in anticipo in caso di cambiamento di tale terza parte o di estensione rilevante. Qualora il cliente non presenti opposizione entro 20 giorni dal ricevimento, ciò viene considerato come un consenso (Art. 9 cpv. 3 LPD). Qualora presenti un'opposizione giustificata, il cliente gode un diritto straordinario di risoluzione relativamente a questo proposito. Utilizzando i servizi HIN, il cliente acconsente espressamente alla trasmissione di questi dati a terzi necessari per la finalità descritta. HIN vincola i terzi coinvolti al rispetto della Legge sulla protezione dei dati, alla segretezza e all'adeguata sicurezza dei dati.

HIN dispone di adeguate misure tecniche e organizzative per il rispetto della protezione dei dati e si impegna ad applicarle e rispettarle di conseguenza.

Il cliente concede a HIN il diritto di condividere i dati a esso relativi per la comunicazione (in particolare per l'autenticazione e l'autorizzazione). Ciò è necessario al fine di garantire una comunicazione sicura e una collaborazione tra i clienti di HIN nel mercato sanitario. HIN può inoltre utilizzare l'indirizzo del cliente ai fini della cura della relazione con lo stesso. Il cliente accetta che HIN possa fare riferimento alla collaborazione con o al cliente (in particolare cognome, nome, e-mail, numero di telefono, organizzazione, indirizzo) nel proprio elenco di referenze e nell'elenco utenti (in formato elettronico e cartaceo). Ulteriori referenze e l'utilizzo delle stesse per finalità di marketing sono consentiti solo previo consenso esplicito del cliente.

Il cliente è consapevole del fatto che in Internet i dati sono trasportati tramite una rete di telecomunicazione aperta. Anche se i pacchetti di dati sono trasmessi previa crittografia, mittente e destinatario rimangono comunque non crittografati e possono essere letti anche da terzi, come nel caso della posta ordinaria.

Il cliente prende atto di essere responsabile dei propri dati, della loro disponibilità, sicurezza e del loro backup, anche nel caso di un'ulteriore tutela equivalente fornita dai servizi HIN. Il cliente è

responsabile del rispetto delle disposizioni di legge, in particolare delle eventuali disposizioni internazionali in materia di protezione dei dati.

Il cliente prende pertanto atto dei seguenti rischi legati all'utilizzo di Internet:

1. Una conoscenza insufficiente del sistema e misure di sicurezza carenti possono facilitare gli accessi non autorizzati. Spetta al cliente informarsi in merito alle misure di sicurezza necessarie nel proprio ambito.
2. L'eventualità che persone non autorizzate o soggetti terzi esterni riescano ad accedere inosservati al computer del cliente durante l'utilizzo di Internet rappresenta un rischio latente. HIN raccomanda l'installazione di un firewall (protezione interna).
3. Sussiste inoltre il rischio costante di una diffusione di software dannosi sui terminali del cliente durante l'utilizzo di Internet. A tale proposito, HIN consiglia l'impiego di scanner antivirus che possono aiutare il cliente a ridurre tali rischi.

I clienti possono trovare ulteriori informazioni sul trattamento dei loro dati personali, sui loro diritti e su eventuali domande correlate nella Dichiarazione sulla protezione dei dati di HIN.

4. Dati del cliente finale

Le e-mail e gli altri dati del cliente, in particolare i dati dei pazienti (dati del cliente finale) memorizzati dal cliente su qualsiasi supporto HIN ai sensi del presente contratto appartengono solo ed esclusivamente al cliente e non possono essere utilizzati per finalità proprie (né per finalità di terzi coinvolti) e vengono utilizzati solo ai fini del servizio in conformità al presente contratto. HIN non acquisirà mai alcun diritto di proprietà o dei beni immateriali su tali dati del cliente finale. Il cliente può richiedere in qualsiasi momento – anche durante la durata del presente contratto – la restituzione immediata di tutti i dati del cliente finale e, in caso di risoluzione del contratto, una dichiarazione scritta da parte di HIN che i dati del cliente finale non saranno più conservati da HIN in nessuna forma e su nessun supporto (fatti salvi gli obblighi legali di archiviazione di documenti e dati).

5. Sicurezza e protezione contro l'uso improprio

Nell'ambito dei servizi HIN, l'aspetto della sicurezza è tenuto in grande considerazione. Il sistema di sicurezza di HIN si basa, tra l'altro, su procedimenti crittografici con standard elevati in relazione al tipo di dati trattati. Grazie alla crittografia, in linea di principio nessun soggetto non autorizzato è in grado di visionare i dati riservati del cliente finale. Tuttavia, nonostante tutte le misure di sicurezza corrispondenti allo stato attuale della tecnica messe in atto da parte sia di HIN sia del cliente, non è possibile garantire una sicurezza assoluta.

HIN mette in atto tutte le misure corrispondenti allo stato attuale della tecnica per impedire usi impropri o violazioni della sicurezza.

In caso di furto, uso improprio, accesso non autorizzato alle chiavi private o divulgazione delle passphrase, HIN accorda al cliente il diritto di bloccare il precedente accesso e di richiederne uno nuovo.

6. Disponibilità e assistenza

Disponibilità dei servizi HIN

HIN si impegna a rendere disponibili i servizi offerti nei tempi operativi. HIN mira a una disponibilità di almeno il 99,5% (senza garanzia) durante i normali tempi operativi (365 giorni all'anno, 24 ore su 24). Le finestre di manutenzione vengono rese note anticipatamente sul sito web di HIN e, ove possibile, sono collocate in orari non di punta (non si considerano nel calcolo della disponibilità). Interruzioni e malfunzionamenti non danno diritto ad alcun rimborso.

Servizi di assistenza

Gli orari di servizio sono dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 18.00 (CET) (esclusi i giorni festivi cantonali e federali presso la sede di HIN). Durante questi orari si ricevono segnalazioni di malfunzionamenti.

- Telefono: 0848 830 740
- Online: www.hin.ch
- E-mail: support@hin.ch (DE) / techsr@hin.ch (FR) / support@hin.ch (IT)

HIN opera secondo il principio del «best effort» e si adopera per eliminare malfunzionamenti e problemi nel più breve tempo possibile (senza garanzia).

HIN si impegna a garantire l'assistenza a tutti i membri HIN (e ai destinatari di e-mail sicure senza una propria adesione a HIN). L'amministratore del cliente può delegare gratuitamente a HIN le richieste di assistenza non provenienti dalla propria organizzazione nonché la loro elaborazione.

Se il cliente seleziona un'opzione SLA aggiuntiva, le condizioni relative ai servizi di assistenza (inclusi gli orari di servizio) cambiano in base alle opzioni selezionate.

L'assistenza è generalmente gratuita ma, in caso di volumi eccezionalmente elevati, può essere necessario sostenere dei costi previa comunicazione.

7. Responsabilità e garanzia

HIN si impegna ad adempiere al contratto con diligenza, fedeltà e competenza – e garantisce che tutte le prestazioni erogate siano conformi alle esplicite disposizioni contrattuali e alle specifiche dei servizi nonché alle disposizioni di legge. Per questo motivo, HIN eroga le proprie prestazioni al meglio delle proprie conoscenze e capacità pratiche avvalendosi di personale accuratamente selezionato e qualificato. Eventuali garanzie legali e contrattuali dipendono esclusivamente dall'esplicita descrizione delle prestazioni dei servizi. È esclusa qualsiasi ulteriore garanzia legale o contrattuale. HIN non si assume alcuna responsabilità per malfunzionamenti o interruzioni dei servizi. Nei limiti previsti dalla legge, HIN declina qualsiasi responsabilità nei confronti sia di se stessa sia di terzi incaricati da HIN.

HIN può affidare parti dell'erogazione di prestazioni a terzi nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati (punto 3 del presente accordo).

In caso di forza maggiore, ossia al verificarsi di eventi al di fuori del controllo della parte interessata – come, ad esempio, ordini e provvedimenti ufficiali, conflitti di lavoro quali scioperi, casi di catastrofi naturali, epidemie e pandemie – che compromettano in modo significativo o rendano impossibile l'erogazione delle prestazioni, la parte interessata dovrà notificare all'altra parte per iscritto il prima

possibile la natura dell'evento in questione e la sua durata prevista. In tal caso, la parte interessata avrà il diritto di posticipare l'adempimento della propria prestazione nella misura della durata dell'impedimento e di un ragionevole periodo di avviamento ma dovrà riprendere l'erogazione della prestazione immediatamente dopo la cessazione dell'evento in questione. Le parti si adopereranno in buona fede per ridurre il più possibile gli effetti di un evento di forza maggiore.

In presenza di difetti, indipendentemente dalla gravità del difetto in questione, HIN ha diritto a tre tentativi di riparazione entro il termine consueto. I difetti vanno notificati entro 10 giorni dal relativo rilevamento. Il periodo di garanzia ammonta a 4 settimane e si applica anche ai difetti nascosti.

Il cliente prende atto del fatto che l'utilizzo dei servizi all'estero possa comportare la violazione di disposizioni di ordinamenti giuridici esteri – ad esempio leggi in materia di crittografia, norme sulle importazioni/esportazioni, prescrizioni internazionali in materia di protezione dei dati). HIN declina ogni responsabilità per sé o per terzi per la violazione di tali disposizioni e le relative conseguenze.

8. Obblighi del cliente

Obbligo di diligenza

Il cliente è tenuto a non trasmettere o vendere a terzi gli elementi di autenticazione come ad esempio chiave, certificato, passphrase ecc. Non è consentito inoltre trasferirli a un'altra adesione individuale a HIN o a un altro studio medico o un'altra azienda. Non è consentito utilizzare il sistema senza controllo umano come, ad esempio, nel caso dell'invio automatico di e-mail o dell'accesso alle applicazioni protette di HIN senza interazione dell'utente. A tal fine è necessaria una licenza separata. Qualora HIN abbia il sospetto fondato che utenti autorizzati o terzi che hanno ottenuto accesso ai servizi HIN tramite l'infrastruttura informatica del cliente stiano fruendo dei servizi HIN in violazione delle leggi o delle disposizioni contrattuali, essa è autorizzata a impedire l'ulteriore utilizzo di un'adesione individuale a HIN in qualsiasi momento e, se necessario, senza darne alcun preavviso. L'uso improprio può comportare l'immediata risoluzione per giusta causa da parte di HIN. In questo caso, il cliente non avrà alcun diritto a un compenso né al rimborso della quota annuale.

Il cliente risponde delle conseguenze derivanti dall'utilizzo improprio degli elementi di autenticazione (chiave privata, certificato, passphrase ecc.). Il cliente ha l'obbligo di proteggere gli elementi di autenticazione e di conservarli in modo sicuro.

Obbligo di segnalazione

Il cliente è tenuto a segnalare immediatamente a HIN l'eventuale scoperta (o anche il semplice sospetto) di utenti associati al cliente o terzi non autorizzati che utilizzano i servizi HIN in violazione delle leggi o delle disposizioni contrattuali.

Il cliente si impegna a comunicare immediatamente a HIN eventuali modifiche (abbandono, variazione, modifica, cessione) dei dati degli utenti di un'eID HIN.

Obbligo di collaborazione

Il cliente è tenuto a supportare HIN al meglio delle sue possibilità e a fornire, in modo tempestivo e corretto, tutte le informazioni e i documenti necessari per la corretta erogazione delle prestazioni. Il cliente è l'unico responsabile dell'accuratezza e della completezza di tali informazioni. Se il cliente non adempie al suo obbligo di collaborazione dovrà rispondere delle conseguenze di tale violazione. In particolare dovrà risarcire HIN per eventuali spese aggiuntive.

Dichiarazione di non validità di un'identità HIN

Un'eID HIN può essere dichiarata non valida solo da HIN. Un'eID HIN è dichiarata non valida in presenza di uso improprio o di un fondato sospetto di uso improprio dell'eID HIN oppure se il contratto è scaduto. Sono fatte salve ulteriori motivazioni di una dichiarazione di non validità. La procedura di dichiarazione di non validità può essere avviata da HIN, dal cliente o dal soggetto che rilascia il certificato. Se la verifica dà esito positivo, l'eID HIN è sospesa per sei mesi e il corrispondente certificato HIN è revocato. Durante il periodo della sospensione è possibile presentare a HIN una richiesta di ripristino dell'eID HIN. Trascorsi sei mesi, l'eID HIN viene dichiarata definitivamente non valida e vengono revocati tutti i diritti di accesso.

Il cliente è tenuto a segnalare immediatamente a HIN i casi di sospetta perdita o uso improprio dell'eID. Durante gli orari di apertura, HIN provvede con la massima priorità alla sospensione dell'eID HIN interessata.

9. Prezzi, compensi e fatturazione

HIN fattura ai clienti i servizi concordati sulla base del preventivo, della descrizione delle prestazioni e/o dei listini prezzi (compensi collettivi).

L'adesione individuale a HIN può essere utilizzata a partire dalla data di attivazione dei primi servizi. I compensi sono dovuti a partire dalla stipula del contratto. La fatturazione è effettuata a partire dal mese successivo a quello dell'ordinazione fino alla fine dell'anno – e successivamente per l'intero anno all'inizio del periodo di fatturazione. La fattura viene inviata al cliente presso l'indirizzo indicato nel preventivo.

Il compenso sarà calcolato in base alle tariffe offerte al momento del preventivo. Tutti i prezzi indicati sono prezzi netti, IVA esclusa, pagabili contro fattura entro 30 giorni dalla data di fatturazione (data di scadenza), senza deduzioni né compensazioni. Il cliente non può cedere a terzi i crediti nei confronti di HIN. Se il termine di pagamento scade senza che sia stato rispettato, il cliente sarà a tutti gli effetti in mora. In questo caso dovrà sostenere il 5% di interessi di mora e tutte le spese sostenute a causa del ritardo, in particolare le spese di sollecito e di recupero crediti. Commissioni per ritardi di pagamento:

- Promemoria di pagamento: senza costi
- Qualsiasi altro sollecito: CHF 10
- Avvio del recupero crediti: CHF 50 più i costi effettivi dell'ufficio di recupero crediti
- Ulteriori procedimenti giudiziari: spese effettive

Fatto salvo il caso in cui sia stato espressamente convenuto un prezzo forfettario, le prestazioni di assistenza vengono fatturate a consuntivo e ai prezzi commerciali correnti (ciò si applica anche per gli audit obbligatori per legge). Il tempo impiegato è suddiviso in unità di un quarto d'ora ciascuna, le unità parziali vengono arrotondate. Se non diversamente concordato, costi e spese – in particolare le spese di viaggio – sono conteggiate separatamente. In caso di mancata contestazione entro 20 giorni dalla ricezione, la distinta o la fattura si intende accettata. In caso di mancato saldo di una fattura non contestata, HIN ha facoltà di limitare o sospendere le proprie prestazioni fino al pagamento della stessa.

10. Proprietà intellettuale

Per l'intera durata del contratto, i clienti godono del diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare e sfruttare i servizi in conformità alla descrizione delle prestazioni. Al cliente non è concesso alcun diritto di utilizzo ulteriore. HIN o le terze parti autorizzate conservano tutti i diritti di proprietà intellettuale che spettano loro in relazione ai servizi offerti. Nel caso dei diritti di terzi, HIN garantisce che tali terzi dispongano dei pertinenti diritti di utilizzo e diffusione.

I diritti di proprietà, d'autore, di marchio e/o di licenza di componenti software, segni, logo, siti web e altri documenti e dati di HIN rimangono esclusivamente in possesso di HIN. HIN è generalmente autorizzata a utilizzare idee, concetti e procedure sviluppati o scoperti nel corso dello sviluppo della fornitura di servizi per il cliente, da sola o insieme al cliente, per lo stesso progetto o per progetti simili con terzi.

11. Durata del contratto e risoluzione

Il presente contratto quadro entra in vigore al momento dell'accettazione del preventivo da parte del cliente. La durata minima del contratto è di 12 mesi. Il contratto può essere risolto da entrambe le parti per la fine di ciascun trimestre con un termine di preavviso di tre mesi mediante documento scritto.

È possibile richiedere una restituzione degli importi già pagati per il periodo che eccede la durata del contratto. In tal caso sarà trattenuto un importo forfettario di CHF 50 (IVA esclusa) per le spese amministrative.

Con la risoluzione del contratto, i diritti di utilizzo del cliente su tutti i servizi di HIN decadono e il rispettivo software va rimosso da tutti i computer. Il cliente si impegna a distruggere i dati e i documenti oggetto della fornitura al termine dell'adesione individuale a HIN o a restituirli a HIN su richiesta di quest'ultima. HIN blocca gli accessi e imposta i certificati come non attivi. I dati delle corrispondenti adesioni individuali a HIN sono cancellati dall'elenco utenti. Trascorsi tre mesi dalla risoluzione del contratto, HIN cancella le e-mail e i dati delle adesioni individuali ancora presenti sui server di HIN.

12. Modifiche alle condizioni

Sono fatte salve eventuali modifiche, da parte di HIN, alle condizioni (prezzi, adeguamenti delle prestazioni e dei documenti contrattuali ecc.) nel periodo dell'adesione. Le modifiche e gli adeguamenti contrattuali da parte di HIN sono consentiti anche in formato digitale, a condizione che siano apportati in modo esplicito. In tal caso, il cliente ha il diritto di disdire in via straordinaria il contratto in presenza di una ragione oggettiva contraria a un adeguamento. La risoluzione deve avvenire per iscritto (con firma autografa o digitale qualificata). In caso contrario, la modifica si considera approvata dal cliente un mese dopo la ricezione dell'adeguamento.

13. Disposizioni finali

Clausola salvatoria

Qualora una delle disposizioni del presente contratto sia o diventi, per qualsiasi motivo, illegale, non valida o inapplicabile, la validità delle restanti disposizioni non sarà pregiudicata. Se non diversamente concordato, la disposizione non valida si intende sostituita da una disposizione valida

che rifletta il più possibile la finalità economica della disposizione e l'intenzione delle parti al momento della stipula del contratto. Lo stesso vale per eventuali lacune.

A ciascuna parte è fatto divieto di trasferire a terzi diritti e obblighi derivanti dal presente contratto, senza il previo consenso scritto dell'altra parte.

Divulgazione nell'ambito di procedimenti giudiziari o amministrativi

In linea di principio, HIN non divulga alcun documento o materiale alle autorità penali o ai funzionari di tali uffici, se non in presenza di atti, disposizioni, delibere o sentenze regolarmente emanati da un tribunale competente o da un'autorità equivalente che richiedano la produzione di informazioni.

Diritto applicabile e foro competente

Si applica il diritto svizzero, a esclusione di eventuali norme di conflitto e della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci. Tutte le controversie derivanti dal presente documento contrattuale e dalle ulteriori parti integranti del contratto saranno affrontate dinanzi al tribunale competente per la sede di HIN. HIN ha la facoltà di citare in giudizio il cliente presso il tribunale del domicilio o della sede di quest'ultimo.

HEALTH INFO NET SA,

Febbraio 2026