

Condizioni Generali Azienda CRM

Campo d'applicazione

Con il termine “fornitore”, si intende il fornitore del servizio Muttisoft Sagl, via Camara 29, 6932 Breganzona.
Con il termine “utilizzatore”, si intende l'utilizzatore del servizio Azienda CRM, una singola entità giuridica o fisica identificata durante la compilazione del formulario d'ordinazione.

Queste condizioni generali, in seguito chiamate "condizioni generali", sono un accordo legale tra il fornitore e l'utilizzatore.

Le presenti condizioni generali regolano l'accesso e l'utilizzo del servizio in abbonamento Azienda CRM, di seguito chiamato “servizio” da parte dell'utilizzatore.
Esse costituiscono l'intero contratto tra l'utilizzatore ed il fornitore e disciplinano l'uso del servizio e sostituiscono completamente qualsiasi precedente versione del contratto tra l'utilizzatore e il fornitore in relazione al servizio.
Eventuali aggiunte o condizioni particolari relative al servizio devono essere oggetto di un separato contratto scritto.

Accettazione

Con l'accesso al servizio, l'utilizzatore dichiara esplicitamente di accettare i termini e le condizioni di questo accordo. Non è in nessun caso possibile utilizzare il servizio senza aver accettato le condizioni generali.

L'utilizzatore non può accettare l'accordo se:

- non ha l'età stabilita dalla legge per stipulare un contratto vincolante o
- è una persona a cui è vietato ricevere il servizio ai sensi delle leggi svizzere o di altri stati incluso lo stato in cui è residente o da cui usa il servizio.

Descrizione del servizio

Il software Azienda CRM, in seguito chiamato “prodotto” è una versione, modificata dal fornitore, del software open source vTiger CRM.

Il prodotto è un programma facente parte della categoria dei software per il CRM (Customer Relationship Management) ovvero gestione delle relazioni con la clientela.

Un account Azienda CRM, in seguito chiamato “account”, è quello che il fornitore mette a disposizione dell'utilizzatore in cambio del pagamento della quota d'abbonamento.

Il servizio include, ed è limitato ad un sito internet che consente l'accesso ad un singolo account Azienda CRM.

Ogni account consente la configurazione di una singola società, con un numero illimitato di utenti che possono inserire dati ed utilizzare le funzionalità dell'account.

Fornitura del servizio

Il fornitore cerca costantemente di innovare sia il prodotto che il servizio per offrire la miglior esperienza possibile all'utilizzatore, in questo processo l'utilizzatore accetta che la forma e la natura del servizio e del prodotto fornito possa variare a discrezione del fornitore senza che l'utilizzatore venga avvertito anticipatamente.

L'utilizzatore accetta che il servizio possa essere interrotto per lavori di manutenzione ed aggiornamento senza comunicazione.

Il fornitore non ha al momento stabilito limiti di trasmissioni che l'utilizzatore può inviare o ricevere tramite il servizio o all'ammontare di spazio di memoria usato per il salvataggio dei dati contenuti nell'account, tali limiti possono essere stabiliti dal fornitore in qualsiasi momento, ad esclusiva discrezione del fornitore.

Comunicazioni

L'utilizzatore riconosce la posta elettronica come mezzo di comunicazione col fornitore, quando non richiama la forma scritta cartacea.

L'utilizzatore accetta che il fornitore possa fornire comunicazioni, incluse comunicazioni in riferimento alla modifica delle condizioni generali, tramite comunicazione elettronica.

Il fornitore può inviare comunicazioni informative o promozionali via e-mail o altri mezzi elettronici, l'utilizzatore accetta di ricevere queste comunicazioni.

Abbonamento

Il servizio è fornito in abbonamento su base annuale, la durata di un anno di abbonamento viene calcolata nel seguente modo:

- Per i nuovi abbonamenti, ha una durata di 365 giorni a partire dal primo giorno del mese successivo l'attivazione dell'account.
- Per i rinnovi, ha una durata di 365 giorni a partire dal giorno successivo la scadenza del abbonamento precedente.

È possibile acquistare abbonamenti della durata di più anni, a cui possono essere applicate tariffe differenti. L'abbonamento viene pagato anticipatamente per tutta la sua durata, qualsiasi essa sia.

In caso di mancata disdetta da parte dell'utilizzatore entro 60 giorni dallo scadere dell'abbonamento, l'abbonamento si rinnova automaticamente per un ulteriore periodo uguale alla durata del precedente abbonamento.

Le tariffe per il rinnovo saranno quelle in vigore al momento della scadenza dell'abbonamento precedente, essi sono visualizzabili sul sito promozionale del servizio.

L'abbonamento non include:

- l'accesso a Internet per la connessione al servizio, l'utilizzatore è responsabile di munirsi e mantenere tale accesso e le apparecchiature necessarie a fruire del servizio
- la fornitura di qualsiasi tipo di supporto o informazione non fornita online dal servizio stesso
- Assistenza telefonica, che può tuttavia essere richiesta come servizio a pagamento, secondo la tariffa applicata dal fornitore.

Supporto

L'utilizzatore può ottenere assistenza gratuita in occasione di qualsiasi difficoltà di carattere esclusivamente tecnico che può verificarsi in collegamento con l'utilizzo del servizio o del suo account.

Il fornitore può mettere a disposizione dell'utilizzatore le seguenti forme di assistenza:

- Documentazione presente nel sito informativo del prodotto, domande frequenti, ...
- Un forum degli utenti in cui i contenuti sono forniti anche da altri utilizzatori
- Richieste di supporto tramite e-mail

Dati dell'utilizzatore

L'utilizzatore è proprietario dei dati, in seguito chiamati "contenuto", che trasmette o invia al o tramite il servizio.

Inviando al fornitore suggerimenti, consigli, esempi, soluzioni o altre informazioni relative all'uso del servizio o alla soluzione di problemi l'utilizzatore concede al fornitore una licenza eterna, irrevocabile, mondiale, priva di royalty e non esclusiva a riprodurre, adattare, modificare, pubblicare, eseguire pubblicamente e visualizzare pubblicamente e distribuire le informazioni. Questa licenza ha come scopo esclusivo l'abilitazione del fornitore a visualizzare, distribuire e promuovere il servizio.

Questa licenza comprenda un diritto per il fornitore di rendere tale contenuto disponibile ad altre società, organizzazioni o persone fisiche con cui il fornitore ha rapporti per la fornitura dei servizi venduti, e per usare tale contenuto in relazione alla fornitura di quei servizi.

Il fornitore, nell'eseguire le procedure tecniche richieste per fornire il servizio, può:

- trasmettere o distribuire il suo contenuto su diverse reti e con mezzi diversi e
- effettuare modifiche al contenuto se necessarie ad adattarlo ai requisiti tecnici di reti di connessione, dispositivi, servizi o aggiornamenti del prodotto.

Dati di accesso all'account

L'utilizzatore è responsabile per il mantenimento della confidenzialità delle password associate a qualsiasi account utilizzato per accedere al servizio.

L'utilizzatore è responsabile di assegnare password agli altri utenti autorizzati ad utilizzare l'account e assicurarsi che questi utenti siano informati e si conformino alle condizioni generali.

Il fornitore, al fine di consentire l'accesso e l'utilizzo del servizio, può fornire i dati d'accesso ai collaboratori o agenti dell'utilizzatore che risultano nei dati della registrazione, e qualsiasi altra persona identificata come un utente autorizzato del servizio al momento della registrazione o in qualsiasi successiva comunicazione.

Qualora l'utilizzatore scopra o sospetti un uso non autorizzato della sua password o del suo account, deve comunicarlo immediatamente al fornitore.

Obblighi dell'utilizzatore

Le informazioni fornite dall'utilizzatore per la registrazione del suo account devono essere accurate e complete ed ogni modifica deve essere prontamente notificata.

L'utilizzatore si impegna a non aver accesso (o tentare di aver accesso) al servizio tramite qualsiasi mezzo diverso dall'interfaccia che è fornita dal fornitore.

L'accesso è consentito tramite browser ad una persona fisica e non tramite programmi o sistemi software automatici.

L'utilizzatore si impegna a non esercitare alcuna attività che deteriori o interrompa il servizio in particolare:

- accedere o tentare di accedere a qualsiasi sistema del fornitore, a programmi o a dati che non siano disponibili all'uso pubblico
- aggirare qualsiasi limitazione tecnica del prodotto, utilizzare un qualsiasi strumento per abilitare funzionalità altrimenti disabilitate, decompilare, disassemblare o reingegnerizzare il prodotto
- effettuare o tentare di effettuare qualsiasi azione che interferirebbe con il corretto funzionamento del servizio
- impedire o tentare di impedire il normale accesso e l'utilizzo del servizio da parte di altri utenti
- imporre un irragionevole o sproporzionato carico di lavoro all'infrastruttura del fornitore
- utilizzare il servizio in un qualsiasi modo diverso da quanto espressamente permesso nelle condizioni generali.

Senza autorizzazione scritta de parte del fornitore, l'utilizzatore non è autorizzato a riprodurre, duplicare, copiare, vendere, commerciare o rivendere il servizio o parti di esso.

L'utilizzatore è responsabile nei confronti del fornitore per tutte le attività che avvengono nel suo account.

Disdetta

Le condizioni generali continueranno ad applicarsi fino al momento che il contratto sarà risolto da parte dell'utilizzatore o del fornitore come stabilito di seguito.

Al termine del periodo d'abbonamento, o immediatamente nel caso di interruzione immediata, il fornitore procederà a disabilitare l'account e potrà (senza però essere obbligato) cancellare i dati, e il contenuto relativi all'account.

L'utilizzatore riconosce ed accetta che qualora il fornitore disabiliti il suo account, gli può essere negato l'accesso al servizio, al suo account o al contenuto.

Disdetta da parte dell'utilizzatore

L'utilizzatore può risolvere il contratto in qualsiasi momento tramite comunicazione scritta cartacea, senza avere diritto né ad un rimborso né ad una riduzione di eventuali debiti nei confronti del fornitore.

Il mancato pagamento anticipato dell'abbonamento sarà considerato come disdetta da parte dell'utilizzatore, ma non lo esonera dal pagamento dell'abbonamento.

Disdetta da parte del fornitore

Il fornitore può risolvere il contratto in qualsiasi momento, con preavviso di tre mesi. Rimborsando al cliente la tassa di abbonamento pagata per i mesi completi, durante i quali l'utilizzatore non potrà usare il servizio a causa della disdetta.

Il fornitore può in qualsiasi momento risolvere il contratto con effetto immediato e senza alcun rimborso se:

- L'utilizzatore ha violato in qualsiasi modo le presenti condizioni generali oppure
- L'utilizzatore non abbia pagato il canone d'abbonamento o altre prestazioni supplementari fornite dal fornitore.

Diritti Proprietari

Il fornitore possiede tutti i diritti legali, titoli e interessi su ed in relazione al servizio, compresa la proprietà intellettuale che esiste sul prodotto o parti di esso.

L'utilizzatore non ha, in nessun caso, il diritto di usare in qualsiasi modo i nomi commerciali del fornitore, marchi, marchi del servizio, loghi, nomi di dominio e altri segni distintivi del servizio Azienda CRM.

Il fornitore concede una licenza personale, mondiale, priva di royalty, non cedibile e non esclusiva ad usare il prodotto che viene fornito dal fornitore come parte del servizio.

Questa licenza ha come scopo esclusivo l'abilitazione all'uso e al godimento del servizio come fornito dal fornitore, in un modo permesso dalle condizioni generali.

L'utilizzatore non può cedere, o concedere in sub-licenza, i suoi diritti ad usare il servizio o il prodotto.

Limitazione della Garanzia

Il servizio e il prodotto vengono forniti "as is" (nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano), il fornitore nega qualsiasi garanzia implicita o esplicita.

In particolare il fornitore non garantisce che:

- L'uso da parte dell'utilizzatore del servizio adempirà le sue necessità
- L'utilizzo del servizio sarà privo di interruzioni, tempestivo, sicuro o privo di errori
- Qualsiasi informazione ottenuta come un risultato dell'uso del servizio sarà corretta o affidabile
- I difetti nel funzionamento o nelle funzionalità di qualsiasi parte del servizio saranno riparati.
- Il prodotto e il servizio siano sicuri, senza virus, senza rischio di furto di identità, senza minaccia di hacker, o che vi siano altre limitazioni.

Tuttavia il fornitore cerca di fare in modo che il servizio sia sicuro, impiegando strumenti che offrono un ragionevole livello di sicurezza.

Limitazione della responsabilità

Il fornitore non è responsabile per qualsiasi perdita indiretta o consequenziale che l'utilizzatore potrebbe subire, inclusa qualsiasi perdita di profitto, sia diretta che indiretta, qualsiasi perdita di avviamento o di reputazione commerciale, o qualsiasi perdita di dati subita.

In particolare il fornitore non è responsabile per qualsiasi perdita o danno che l'utilizzatore potrebbe subire come risultato di:

- Qualsiasi modifica che il fornitore potrebbe fare al servizio o al prodotto, o per qualsiasi cessazione permanente o temporanea nella fornitura del servizio o di parte di esso.
- La cancellazione o la perdita del contenuto o di altre comunicazioni di dati mantenuti o trasmessi da o tramite l'uso del servizio.
- L'inadempienza del utilizzatore a fornire informazioni esatte e veritiere sull'identificazione e sull'account;
- L'inadempienza dell'utilizzatore nel mantenere la sua password o i suoi dati utente sicuri e confidenziali.

Le limitazioni della responsabilità del fornitore di cui sopra, si applicheranno sia che il fornitore sia stato avvisato, sia che non lo sia stato o avrebbe dovuto essere consapevole della possibilità di qualsiasi perdita.

La responsabilità complessiva del fornitore per qualsiasi problema derivante o legato a questo accordo deve essere limitata all'importo pagato dall'utilizzatore per l'abbonamento al servizio per un periodo corrispondente ad un massimo di tre mesi.

Il Fornitore non può essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno diretto, indiretto, accidentale, speciale, morale o conseguente, inclusi danni relativi alla perdita di attività, a difetti di telecomunicazione, a perdita, a rottura o insicurezza, a furto di dati, a causa di virus, spyware, all'impossibilità da parte dell'utilizzatore di accedere ai propri dati per una qualsiasi ragione, alla perdita di guadagno o investimenti o altro, in relazione al contratto, torto (incluso negligenza), o altro.

In nessun caso il fornitore si assume responsabilità verso terze parti diverse dall'utilizzatore derivanti dall'uso o dall'impossibilità di utilizzare il servizio.

Il Fornitore non può inoltre essere considerato responsabile per un qualsiasi difetto o ritardo nell'esecuzione dei suoi obblighi quando le cause di questi difetti o ritardi sono al di fuori del ragionevole controllo del fornitore, quali disastri naturali, atti terroristici, guerre o altri atti ostili, controversie sindacali, disordini civili, atti o omissioni di terze parti, malfunzionamenti elettrici o delle telecomunicazioni o atti governativi.

Infrastruttura

Il Fornitore, per mettere a disposizione il servizio può utilizzare sistemi, hardware, software, infrastrutture di comunicazione, archiviazione dati e qualsiasi altra infrastruttura, sia propria che di terzi, in una o più località del Ticino.

Contenuti di terzi

Il servizio può includere collegamenti ipertestuali ad altri siti web o contenuti o risorse. Il fornitore potrebbe non avere il controllo su qualsiasi sito web o risorsa che viene fornita da società o persone diverse dal fornitore.

Il fornitore non è responsabile per qualsiasi perdita o danno che l'utilizzatore potrebbe subire dal contenuto o dalla non disponibilità di siti o risorse esterni.

Modifiche ai Termini

Il fornitore può effettuare delle modifiche alle condizioni generali, in qualsiasi momento a sua esclusiva discrezione. Una volta effettuate tali modifiche, il fornitore renderà disponibile una copia delle nuove condizioni generali accessibili dall'account.

L'utilizzatore riconosce ed accetta che utilizzando il servizio dopo la data in cui le condizioni generali sono state modificate, il fornitore considererà accettate le condizioni generali modificate.

Privacy

Il fornitore dà la massima importanza al rispetto e alla protezione della privacy degli utilizzatori e lavora per proteggere il contenuto dalla perdita, dall'utilizzo improprio o non autorizzato e dall'alterazione utilizzando protezioni di sicurezza riconosciute e idonee.

Al momento dell'iscrizione al servizio, l'utilizzatore deve fornire al fornitore informazioni personali quali nominativo, informazioni di contatto, numero di telefono, indirizzo email.

Il fornitore può utilizzare le informazioni personali per informare su prodotti o servizi che ritiene possano interessare l'utilizzatore o per informazioni relative al servizio.

Il fornitore si impegna a non:

- rivendere o affittare le informazioni personali dell'utilizzatore a nessuno
- non condividere le informazioni personali dell'utilizzatore per uso promozionale o di marketing con nessuno al di fuori del fornitore e dei suoi partner.

Il fornitore ha rapporti limitati con terze parti che lo supportano nel fornire assistenza e formazione; a questi fornitori di servizi richiediamo contrattualmente di mantenere la confidenzialità delle informazioni personali dell'utilizzatore.

Legge applicabile e foro giuridico

L'invalidità di uno o più clausole delle presenti condizioni generali non pregiudicherà la validità delle rimanenti clausole. In caso di invalidità di una o più parti delle condizioni generali, il fornitore sostituirà le parti invalide con clausole che abbiano un risultato il più vicino possibile al risultato voluto dalle clausole invalide.

Questo Accordo è governato dalle leggi del Canton Ticino e della Confederazione Svizzera e in caso di disputa il foro competente è Lugano.

L'utilizzatore dichiara di eleggere foro esecutivo per qualsiasi disputa Lugano.