

## 1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il perfezionamento e l'esecuzione dei contratti di compravendita conclusi tra, e i servizi resi da, Vorsicher Italia S.r.l., Via delle Rimembranze n. 1, 21052 Busto Arsizio (VA), iscritta al registro delle imprese di Varese al numero 03794070122 (di seguito "la Società") e i consumatori e/o professionisti (di seguito denominati "Cliente"). Le presenti condizioni generali si applicano al Cliente ove non derogate, precisate o integrate, dal Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. "Codice del Consumo") e sue successive modificazioni ed integrazioni. Eventuali condizioni generali di contratto utilizzate dal Cliente per la conclusione dei propri contratti sono espressamente sostituite dalle presenti salvo che diversamente sia concordato per iscritto tra le parti.

## 2. DEFINIZIONI

I termini evidenziati in neretto hanno il seguente significato:

**Piano d'azione:** per piano d'azione concordato tra la Società e il Cliente, si intende l'elenco di tutti i contatti forniti dal Cliente e registrati dalla Società, nonché le istruzioni che la Società deve seguire in caso di allarme, come concordate con il Cliente;

**Data di attivazione:** è la data dalla quale la Società fornisce i servizi.

**Sistema di allarme:** è il metodo di funzionamento dei dispositivi che formano l'impianto di allarme così come descritti nel modulo d'ordine;

**Impianto di allarme:** l'insieme di tutti i dispositivi così come definiti nel modulo d'ordine;

**Costo dei dispositivi:** è il pagamento una tantum per l'acquisto dei dispositivi che costituiscono l'impianto di allarme;

**Manuale utente del sistema di allarme:** è il manuale che riassume le caratteristiche e le funzioni essenziali del sistema di allarme e sue istruzioni operative;

**Modulo d'ordine:** è la parte della Proposta contrattuale, nella quale sono specificati l'ambito di fornitura dei componenti, i servizi che la Società fornisce, le tari e della Società applicabili al momento della conclusione della Proposta contrattuale;

**Servizi:** è il servizio di manutenzione e monitoraggio del Sistema di allarme fornito dalla Società al Cliente in conformità con la Proposta contrattuale e le sue successive modifiche;

**Costo del servizio:** è il costo mensile dovuto dal Cliente alla Società per i servizi;

**Installazione:** è l'installazione, la messa in opera del sistema di allarme, da parte della Società o di un suo rappresentante;

**Servizio di emergenza:** è l'attività svolta dal team preposto che allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente;

**Contatto registrato:** è una tra le persone registrate dal Cliente nel Piano d'azione che può ricevere avvisi dalla Società e può dare alla medesima istruzioni oppure comunicare con la Società per conto del Cliente nel caso non sia raggiungibile;

**Proposta contrattuale:** è la proposta che il Cliente formula alla Società avente ad oggetto l'acquisto del sistema di allarme e della fornitura dei servizi.

Le presenti condizioni generali, le schede, il modulo d'ordine, la conferma di installazione e il piano d'azione, sono vincolanti per il Cliente e devono essere considerati come parte integrante della Proposta contrattuale.

## 3. LA PROPOSTA COMMERCIALE

- La Proposta contrattuale e/o gli accordi accessori regolano il contenuto e la portata delle forniture e dei servizi richiesti dal Cliente e così come indicati e descritti nel modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente e possono essere accettati dalla Società a seguito di opportune verifiche. Eventuali modifiche verbali alla Proposta contrattuale e/o agli accordi accessori saranno efficaci solo se approvati espressamente per iscritto dalla Società.
- Salvo diverso accordo tra la Società e il Cliente, eventuali preventivi, offerte, descrizioni, stime dei costi sono soggette a modifiche senza preavviso. Tutte le informazioni contenute nel materiale pubblicitario hanno esclusivamente scopo informativo. Le consulenze fornite dal personale della Società o dalle persone da essa incaricate non sono vincolanti per la Società.
- Successivamente alla prima installazione, la Società potrà apportare modifiche tecniche, anche da remoto, al Sistema di allarme nella misura in cui le stesse siano utili alla miglior efficienza dello stesso.
- I dispositivi dell'Impianto di allarme rimangono di proprietà della Società fino al completo pagamento del prezzo di acquisto o al pagamento a saldo dell'ultima rata in caso di pagamento rateale.
- Il rischio di perimento (anche se accidentale) o danno (anche se accidentale) dei dispositivi si trasferisce in capo al Cliente dal momento dell'accettazione della conferma di installazione.

## 4. LA PROPOSTA COMMERCIALE

- La Società (ovvero la persona fisica o giuridica da essa incaricata) installa l'Impianto di allarme specificato nel modulo d'ordine della Proposta Contrattuale nel sito e nei termini concordati con il Cliente. La Società coinvolge il Cliente nell'installazione del sistema d'allarme al fine di ottenere la sua migliore funzionalità. Salvo che i dispositivi non siano progettati specificatamente per l'uso esterno, essi devono essere installati al chiuso ed in aree in cui la temperatura non sia inferiore a -10 ° C o superiore a +50 ° C.
  - Dopo l'installazione, la Società e il Cliente firmano la conferma di installazione. La conferma di installazione riporta la descrizione dei dispositivi installati e dei servizi da fornire. In caso di discrepanze tra la conferma di installazione ed il modulo d'ordine, prevale la conferma di installazione. L'installazione del sistema d'allarme può avvenire attraverso più conferme di installazione, specie quando l'installazione del sistema d'allarme avviene in più fasi.
  - Dopo l'installazione, la Società mostrerà al Cliente il funzionamento del sistema e gli consegnerà il Manuale utente del sistema di allarme;
  - I servizi forniti dalla Società sono descritti nelle schede in coda alle presenti condizioni generali:
    - Scheda 1 - Manutenzione**
    - Scheda 2 - Allarme antifurto**
    - Scheda 3 - Allarme antirapina**
    - Scheda 4 - Allarme antincendio**
    - Scheda 5 - Allarme perdite acqua, fughe di gas**
    - Scheda 6 - Connettività**
- Il Cliente con la sottoscrizione della Proposta Contrattuale dichiara di aver letto e compreso le Condizioni Generali del contratto, le schede e qualsiasi documento allegato al fine di comprendere la natura e l'ambito del servizio e la responsabilità del Cliente in relazione al funzionamento di tali servizi, accettandole.
- La Società può utilizzare un servizio di manutenzione remota per eseguire ispezioni di routine, aggiornamenti o disattivare componenti che inviano falsamente grandi quantità di segnali e per eliminare malfunzionamenti.

- La Società esegue un test automatico ogni giorno per garantire che il sistema di allarme possa trasmettere informazioni alla Centrale Operativa, gestita da un istituto di vigilanza privata.
- Il Cliente può aggiungere ulteriori servizi a quelli che già riceve contattando il servizio Clienti della Società. La Società addebiterà al Cliente il costo dei servizi aggiuntivi richiesti, prima di attivarli.

## 5. RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA E RIMEDI PER IL CLIENTE

- La società è l'unica responsabile dei seguenti servizi:
  - a) installazione del sistema di allarme
  - b) la fornitura dei servizi
- La Società non può garantire che le informazioni necessarie per il corretto funzionamento dei segnali di sistema siano continuamente ricevute dai server della società, in quanto telefono/internet e la connettività mobile potrebbero non essere disponibili o limitati per ragioni non imputabili alla Società (Vedi scheda 2).
- Il Cliente conferma e garantisce che il sistema d'allarme installato dalla Società nei locali da lui indicati è idoneo ad assicurare la protezione voluta, a tale riguardo il Cliente manleva la Società da ogni responsabilità a riguardo. Il Cliente riconosce ed accetta che la responsabilità della Società è quella prevista e disciplinata all'art. 8 delle presenti condizioni generali.
- Qualora si verifichi un difetto, un malfunzionamento o un problema al Sistema di allarme, il Cliente dovrà informare immediatamente la Società, contattando il servizio clienti e la Società farà del suo meglio per riparare o eliminare eventuali difetti, problemi nel più breve tempo possibile.
- Il Cliente si assume i costi per la ripetizione dei servizi e/o per la riparazione dei problemi, malfunzionamenti o difetti riscontrati, qualora il difetto, il problema o il malfunzionamento nei servizi sia causato da accessi o modifiche al sistema d'allarme compiuti da persone diverse dal personale autorizzato ovvero da un utilizzo del sistema d'allarme con modalità diverse da quelle concordate tra il Cliente e la Società.

## 6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- Per consentire alla Società di installare il sistema d'allarme, il Cliente, a sue spese, dovrà:
  - a) concedere alla Società il libero accesso ai locali nei giorni concordati per l'installazione;
  - b) garantire la conformità dell'impianto elettrico cui è collegato il sistema d'allarme alle vigenti norme in materia nonché il collegamento della Centralina ad una presa dedicata da 220V;
  - c) indicare alla Società le condutture non visibili (acqua, gas, elettricità, telefono, ecc.) allo scopo di prevenire eventuali danni in sede di installazione.
  - d) nominare per iscritto un proprio rappresentante autorizzato a prendere decisioni tecniche e ad accettare i lavori di installazione, in caso di loro assenza al momento dell'installazione del sistema d'allarme.
- Il Cliente prende atto ed accetta che l'installazione del sistema d'allarme può avvenire solo in loro presenza o in presenza di un rappresentante da loro designato.
- Il Cliente prende atto ed accetta che l'installazione del sistema d'allarme può comportare il fissaggio delle apparecchiature con perforazione o con materiale adesivo speciale su pareti, soffitti e/o pavimenti, si obbligano a non agire nei confronti della società per eventuali danni.

### Obblighi del Cliente dopo l'installazione

- Il Cliente deve assicurarsi che il sistema d'allarme sia utilizzato correttamente ed in conformità con quanto indicato nel Manuale dell'utente per il sistema di allarme.
- Il Cliente è responsabile del mantenimento di un elenco aggiornato e completo del piano d'azione.
- Il Cliente è tenuto a tracciare tutte le notifiche e gli eventi generati dal sistema e a ripristinare il sistema dopo l'attivazione dell'allarme.
- Il Cliente si dichiara edotto e accetta che eventuali lavori di ristrutturazione o ammodernamento dei locali allarmati, possono modificare l'efficienza del sistema di allarme già installato. Eventuali costi di efficientamento dell'impianto sono ad esclusivo carico del Cliente.
- Il Cliente si dichiara edotto e accetta che eventuali variazioni dei fornitori di servizi di telecomunicazione o della copertura della banda larga/IP possono influire sulla funzionalità del sistema d'allarme. Qualora la Società per effetto di tali variazioni debba riparare e/o aggiornare il sistema, i relativi costi rimarranno ad esclusivo carico del Cliente.
- Il Cliente non può oscurare o limitare la funzionalità del sistema d'allarme e dei singoli elementi che lo compongono. In particolare, non può oscurare, ridurre o restringere il campo d'azione dei rilevatori di movimento, limitando così la loro funzionalità. Qualora ciò dovesse avvenire la Società non sarà in grado di garantire i servizi concordati, fermo l'obbligo per il cliente di pagare alla società il corrispettivo per il servizio.
- Il Cliente si obbliga a fornire alla Società tutte le informazioni relative ai pericoli, ai rischi per la salute e per la sicurezza, attuali o potenziali, relativi ai locali nei quali avverrà l'installazione;
- Il Cliente deve assicurarsi che la carta SIM fornita dalla Società sia utilizzata in modo appropriato e solo per la trasmissione di messaggi dal sistema al centro di controllo degli allarmi e che ne sia evitato qualsiasi uso improprio.
- Il Cliente è tenuto a informare tutti gli utenti e i contatti registrati che interagiscono con il sistema in merito ai propri obblighi.
- Il Cliente è responsabile del corretto utilizzo del sistema d'allarme e dei servizi.
- Le commissioni di performance e di altri costi addebitati da terzi per l'alimentazione e per tutti i servizi telefonici/internet connessi al sistema d'allarme sono ad esclusivo carico del Cliente, il quale garantirà inoltre che il sistema d'allarme rimanga costantemente connesso ai suddetti servizi allo scopo di assicurare il funzionamento continuo e per consentire il download automatico del software aggiornato dalla Centrale Operativa gestita da un istituto di vigilanza privata.
- La Società non si assume alcuna responsabilità per le prestazioni di altri fornitori, nonché per eventuali disconnessioni.
- Il Cliente garantisce la veridicità e la correttezza di tutte le informazioni fornite alla Società.
- Il Cliente si obbliga inoltre a:
  - a) mantenere tutta l'attrezzatura presso di lui e sotto il suo controllo. Tale obbligo non impedirà al Cliente di dare in uso a terzi la proprietà protetta da allarme, ma in questi casi la responsabilità contrattuale derivante dall'accordo tra il Cliente e la Società rimane in capo al Cliente;
  - b) non manipolare, disinstallare, danneggiare il sistema d'allarme e i suoi singoli componenti;
  - c) non rimuovere il sistema d'allarme e/o i suoi singoli componenti,
  - d) non coprire, rimuovere, macchiare, sporcare le etichette apposte al sistema d'allarme e/o ai suoi singoli componenti;
  - e) ad informare tempestivamente il servizio post-vendita della Società di eventuali danni al sistema d'allarme e/o ai suoi singoli componenti.

## 7. TARIFFA

- 7.1. Le tariffe per il sistema d'allarme, per la sua installazione e per i servizi sono indicate nel modulo d'ordine del contratto e nella conferma di installazione. In caso di discordanza, le informazioni indicate nella conferma di installazione prevalgono su quelle contenute nel modulo d'ordine.
- 7.2. Il costo dell'impianto d'allarme, così come concordato e sottoscritto nel Modulo d'ordine è dovuto dal Cliente alla Società entro e non oltre il giorno dell'installazione.
- 7.3. Il Cliente pagherà alla Società la commissione di servizio mensile indicata nel Modulo d'ordine. La prima tariffa del servizio mensile viene calcolata dalla data di attivazione del sistema d'allarme e pagata dal Cliente con l'emissione della prima mensilità completa. In caso di mancato o ritardato pagamento si applica quanto previsto al punto 7.5.
- 7.4. Gli importi dovuti saranno prelevati direttamente dalla Società dal conto specificato nell'autorizzazione di addebito diretto SEPA sottoscritto dal Cliente nel Modulo d'ordine. Il Cliente si obbliga a mantenere una copertura sufficiente ad assicurare il pagamento. Le spese bancarie sostenute in caso di Charge Back a causa della mancanza di copertura o di un cambio di account sono a carico del Cliente. Se il Cliente non rilascia l'autorizzazione all'addebito diretto SEPA ovvero in caso di revoca di quella rilasciata sul Modulo d'ordine, gli stessi saranno in ogni caso obbligati al pagamento tempestivo. Ai fini di quanto previsto dal successivo art. 7.5 è decisivo il momento in cui si perfeziona l'accredito sul conto corrente della Società.
- 7.5. In caso di mancato o ritardato pagamento, la Società ha il diritto di addebitare gli interessi sul debito residuo del Cliente.  
La Società si riserva di agire per l'eventuale risarcimento del danno causato dal ritardato e mancato adempimento da parte del Cliente. Il Cliente sarà considerato inadempiente trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data entro la quale avrebbe dovuto effettuare il pagamento, senza che a tale fine vi sia alcuna necessità di sollecito o messa in mora.
- 7.6. Il Cliente ha diritto a compensare il corrispettivo dovuto alla Società per i servizi erogati, solo in caso di suoi crediti nei confronti della Società che siano stati accertati giudizialmente con sentenza passata in giudicato ovvero nei casi in cui il credito è stato riconosciuto dalla Società.
- 7.7. La Società potrà addebitare al Cliente costi aggiuntivi o incrementare le tariffe applicate, qualora il lavoro necessario per rimediare difetti o malfunzionamenti superi la normale manutenzione. La Società non addebiterà al Cliente il prezzo delle batterie e degli accumulatori che vengono regolarmente sostituiti per garantire la funzionalità del sistema d'allarme installato.
- 7.8. La Società non addebiterà al Cliente i costi per l'intervento se non eseguito.
- 7.9. La Società (o soggetti da questa incaricati) potrà chiamare in nome e per conto del Cliente i servizi di emergenza (polizia, carabinieri, vigili del fuoco) a sua discrezione tenuto conto della situazione.

## 8. RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ

- 8.1. Le parti si danno reciprocamente atto che la presente Proposta contrattuale non può qualificarsi come contratto di assicurazione contro il furto, né come contratto di assicurazione in generale o di deposito o di custodia; la Società è responsabile esclusivamente dell'esecuzione dei Servizi in conformità alla Proposta contrattuale e alla Normativa Applicabile, **restando escluso** che la Società sia altresì obbligata a garantire il mancato verificarsi di rapine, furti o altri illeciti, incendi, inondazioni o altri sinistri che causino danni personali o materiali alla proprietà vigilata e/o agli impianti del Cliente e/o a rispettivi attrezzi o mobili.
- 8.2. Più in particolare il Cliente riconosce che la Società non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile del risultato della propria attività e che, pertanto, la stessa non garantisce in alcun modo che i servizi resi ai sensi della Proposta contrattuale siano adeguati o sufficienti a prevenire od ostacolare la commissione di reati, configurandosi l'attività prestata dalla Società come obbligazione di mezzi e non di risultato.
- 8.3. Il Cliente dichiara inoltre di essere a conoscenza del fatto che i Servizi di connessione, vigilanza, comunicazione e controllo e gli eventuali Servizi opzionali resi dalla Società sono prestati mediante un sistema di sicurezza che è soggetto a limitazioni tecnologiche proprie di qualsiasi sistema.
- 8.4. La Società è responsabile nei confronti del Cliente esclusivamente in caso di malfunzionamento del sistema d'allarme dovuto ad installazione eseguita con dolo e colpa grave.
- 8.5. La società non è responsabile per la mancanza di supervisione, quando la stessa non sia possibile a causa di interferenze radio e/o Internet.
- 8.6. La società non è responsabile per danni causati da atti illeciti di terzi.
- 8.7. La Società non è responsabile della sicurezza e dell'integrità dei beni oggetto di sorveglianza.
- 8.8. La Società non è responsabile nei confronti del Cliente per le conseguenze dei sinistri loro occorsi, ivi compresi quelli derivanti da fermo, interruzione, sospensione temporanea dell'attività, ovvero da perdita di opportunità commerciali, come i Clienti espressamente riconoscono e accettano con la sottoscrizione della conferma di installazione.

## 9. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del Contratto è di 24 (ventiquattro) mesi dalla data del suo perfezionamento; in assenza di disdetta da inviarsi da parte del Cliente, con almeno 45 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza, con lettera raccomandata A.R. da inviarsi all'indirizzo indicato nella fattura, allegando la fotocopia del proprio documento di riconoscimento o secondo le modalità disponibili sul sito vorsicher.it, il contratto si rinnoverà tacitamente a tempo indeterminato. In caso di offerte commerciali che prevedono l'attivazione del sistema d'allarme unitamente all'acquisto dell'impianto di allarme o di suoi aggiornamenti nelle quali sia previsto un pagamento rateizzato di durata superiore a 24 mesi con addebitato in fattura, sarà mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista a meno che con l'esercizio della disdetta il Cliente non manifesti la propria volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

## 10. RECESSO DEL CLIENTE

In linea generale è esclusa la disdetta anticipata del contratto da parte del Cliente, eccezione fatta per le ipotesi di recesso espressamente previste nel presente articolo. Il Cliente, che sia qualificabile come "consumatore" avrà facoltà di recedere dal presente Contratto con le modalità indicate al successivo art.12. La Società si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite raccomandata A/R o in alternativa tramite posta elettronica certificata (PEC), fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali la Società si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, la Società potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio, senza alcun preavviso nei confronti del Cliente. In ogni caso, resta esplicitamente escluso ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento o responsabilità della società per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo da parte del Cliente del Servizio nel periodo residuo. È escluso il recesso dal contratto, da parte del Cliente, per il periodo di dodici mesi dalla data di attivazione dell'impianto nei casi di vendita promozionale e/o in convenzione dei kit base.

Nel caso in cui il cliente decidesse di recedere comunque dal contratto prima dello scadere dei dodici mesi, si impegna fin dalla sottoscrizione del contratto a risarcire la Società per l'intero prezzo di vendita del kit acquistato in promozione e/o in convenzione.

## 11. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., qualora il Cliente:

- a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto della Società;
- b) sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti della Società;
- c) risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia stato dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;
- d) utilizzi i servizi in modo diverso rispetto a quanto comunicato alla Società ovvero in maniera diversa da come autorizzato da quest'ultima;
- e) violi le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali.

Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale della Società da eseguirsi con lettera raccomandata a.r. o posta elettronica certificata (PEC) da inviare al Cliente, per effetto della quale la Società sarà autorizzata ad interrompere immediatamente la fornitura del Servizio senza alcun preavviso.

In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo saranno trattenute dalla Società a titolo di penale, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, senza che lo stesso possa avanzare alcuna richiesta di rimborso, indennizzo e/o risarcimento danni per il periodo in cui non ha usufruito del Servizio.

Resta inteso che la risoluzione di diritto sopra indicata opera senza pregiudizio per le altre ipotesi di risoluzione, ed in generale per gli altri strumenti di tutela, previsti dalla legge, ivi comprese le azioni dirette ad ottenere il risarcimento del danno eventualmente subito dalla Società.

## 12. INFORMATIVA PRIVACY E CODICE DEL CONSUMO

Il Cliente prende atto e per quanto occorre accetta che:

- a) il fornitore del Servizio è la società in proprio o tramite aziende dalla stessa selezionate.
- b) qualora il Cliente sia qualificabile come consumatore ed identificato con la persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, o con le associazioni dei consumatori e degli utenti che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti, avrà facoltà di recedere dal contratto, in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza indicarne le ragioni, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R. La comunicazione potrà essere inviata anche mediante telegramma, o telefax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata A/R entro le 48 ore successive. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte della Società della predetta comunicazione.
- c) eventuali reclami possono essere inviati a [reclami@vorsicher.it](mailto:reclami@vorsicher.it)

## 13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con riferimento al trattamento da parte della Società dei dati personali del Cliente o del personale del Cliente e raccolti ed elaborati dalla Società per finalità contrattuali e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, la società è Titolare ai sensi del GDPR ("Dati Personali del Cliente"), questi saranno trattati dalla società in conformità a quanto riportato nell'informativa rilasciata in calce alle presenti Condizioni Generali.

La Società per i suddetti dati si impegna a non e attuare comunicazioni a terzi e fare uso diverso da quello connesso con l'attuazione e la gestione del contratto seguendo le finalità commerciali previste contrattualmente.

Con riferimento al trattamento da parte della Società dei dati personali di soggetti terzi di cui il Cliente è titolare del trattamento e da quest'ultimo immessi all'interno della piattaforma, ai sensi del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personale EU n. 619/2016 ("GDPR") e dei contenuti della legge 196/2003 così come rivista nel 2018, le parti concordano quanto segue. Con la conclusione del Contratto il Cliente a da formalmente alla Società l'incarico di "Responsabile esterno del trattamento" (RDT) per trattare i Dati Personali ai fini della esecuzione del Servizio.

I dati sono conservati sul server del provider scelto dalla Società quale fornitore e quindi quale responsabile per alcuni aspetti tecnici e sistemistici e non verranno trasferiti all'estero.

La Società, tramite il suo personale, opererà sui dati inseriti dal Cliente per dare corso alle attività di ordinaria amministrazione del sistema (salvataggi, ripristini, manutenzione software) e per agire a fronte delle segnalazioni di richieste di supporto e aggiornamento sui dati da parte del cliente.

Nessun altro uso verrà e attuato dalla Società sui dati presenti negli archivi del cliente.

La Società non si assume nessuna responsabilità relativamente ai dati presenti negli archivi del Cliente che, nella sua veste di titolare, deve mettere in atto tutte le azioni necessarie per l'acquisizione dei consensi del caso e per garantire il corretto accesso ai sistemi da parte del personale nel rispetto delle finalità per cui tratta i dati.

La Società si impegna a conformarsi alle Istruzioni, fermo restando che, qualora il Cliente richieda variazioni rispetto alle Istruzioni iniziali, la Società valuterà gli aspetti di fattibilità e concorderà con il Cliente le predette variazioni ed i costi connessi.

In caso di richieste del Cliente che comportino il trattamento di Dati Personali che siano, ad avviso della Società, in violazione della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali, la Società è autorizzata ad astenersi dall'eseguire tali Istruzioni e ne informerà prontamente il Cliente. In tali casi il Cliente potrà valutare eventuali variazioni alle Istruzioni impartite o contattate l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

La Società si impegna a provvedere alla cancellazione integrale degli archivi alla scadenza contrattuale con una salvaguardia temporale massima di 6 mesi finalizzata al possibile ravvedimento contrattuale da parte del Cliente.

La Società si impegna a mettere a disposizione strumenti idonei a garantire la possibilità, in ogni momento, da parte del Cliente di estrarre le informazioni caricate in archivio (portabilità) in formati elaborabili.

La società si impegna a informare tempestivamente il Cliente, e ad assisterlo, lì dove dovessero verificarsi situazioni conclamate di violazione dei dati personali inseriti in archivio. Il Cliente è chiamato ad indicare formalmente i riferimenti da contattare nel caso, sia in forma scritta (mail, posta, ecc.) sia per via telefonica. L'assistenza da parte della Società sarà completa ed esaustiva vista la delicatezza dei dati potenzialmente presenti in archivio con le relative conseguenze sulle libertà delle persone. Sarà compito del Cliente fornire con chiarezza e tempestività alla Società l'indicazione dei dati e attivamente caricati al fine di poter completare, congiuntamente, un quadro esatto ed esaustivo dei rischi e attivamente in essere a causa dell'evento e, conseguentemente, adottare le misure del caso.

La Società mette in atto tutte le misure idonee a garantire la corretta salvaguardia dei dati a dati;

potrà nel tempo implementare ulteriormente questi sistemi a garanzia del servizio erogato senza dover nulla chiedere al cliente in termini di consenso o autorizzazione ad operare. Il Cliente si impegna ad adottare integralmente le indicazioni fornite dalla Società al fine di tutelare i sistemi da accessi abusivi o non autorizzati che possano rappresentare un pericolo per i dati e per i sistemi.

## 14. FORZA MAGGIORE

La Società non è tenuta ad adempiere ai propri obblighi contrattuali in caso di impedimenti dovuti a forza maggiore. Casi di forza maggiore includono, ma non si esauriscono in: guerra, guerra civile, attacchi terroristici, rivolte, scioperi o altri casi in cui la continuazione dei servizi determinarebbe un anomalo livello di rischio per il personale impiegato. Sono inclusi anche i guasti delle telecomunicazioni o della rete Internet o simili. È quindi esclusa la possibilità per il Cliente di richiedere il risarcimento di danni dovuti a forza maggiore.

La società informerà il Cliente il più presto possibile sul verificarsi di un caso di forza maggiore.

## 15. RECLAMI

Eventuali reclami in merito alla fornitura del servizio ordinato dal Cliente dovranno essere inoltrati alla Società tramite lettera raccomandata A/R all'indirizzo: Vorsicher Italia S.r.l., viale Rimembranze, 1 – 21052 Busto Arsizio (VA) ovvero via mail all'indirizzo [reclami@vorsicher.it](mailto:reclami@vorsicher.it). Il tutto entro e non oltre 48 (quarantotto) ore dal momento in cui si verifica il disservizio. La Società esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, la società informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.

## 16. ALTRE CONDIZIONI IMPORTANTI

La Società può trasferire i propri diritti e obblighi derivanti dal Contratto a un'altra organizzazione senza che ciò pregiudichi i diritti del Cliente o gli obblighi della Società. I Clienti possono trasferire i diritti e gli obblighi derivanti dalla Proposta contrattuale solo previo assenso scritto della Società.

La tolleranza della Società circa il mancato rispetto da parte dei Clienti di un obbligo derivante dal Contratto, ovvero il mancato esercizio da parte della Società di propri diritti nei confronti del Cliente, ovvero ancora il ritardo nell'azione, non comportano in alcun caso che la Società rinunci ai propri diritti ovvero all'esatta esecuzione del contratto da parte del Cliente, che rimane obbligato anche alle prestazioni successive.

La Società si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni generali. Gli attuali termini e condizioni generali possono essere reperiti sul sito [www.vorsicher.it](http://www.vorsicher.it)

In caso di modifiche sostanziali dei termini e delle condizioni o dei servizi, il Cliente verrà informato un mese prima che la modifica abbia effetto.

I Clienti che non desiderano accettare la modifica, hanno il diritto di risolvere il contratto dalla data in cui la modifica ha effetto.

La Società può in qualsiasi momento migliorare, modificare, adattare o modificare i servizi se:

- vi è un adattamento o una modifica di una legge o regolamento che si applica alla Società o ai servizi forniti ai Clienti;
- la Società decida che i Servizi devono essere modificati per ragioni di qualità del servizio stesso o altrimenti a favore dei Clienti;
- Per motivi di sicurezza, tecnici o operativi;
- Se le modifiche o aggiunte sono minori e non influenzano in modo significativo la posizione dei Clienti.

Se la Società non può fornire i Servizi a uno standard dalla stessa considerato accettabile, la Società si riserva il diritto di risolvere il Contratto dandone notizia ai Clienti per iscritto con un preavviso di quattro settimane.

I rapporti commerciali tra la Società ed i Clienti sono soggetti alla legge della Repubblica italiana.

## 17. DISPOSIZIONI FINALI E COMUNICAZIONI

Il presente contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra la Società e il Cliente in ordine allo stesso oggetto, e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe.

I rapporti tra la Società ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato, di rappresentanza, di collaborazione, di associazione o altri contratti simili o equivalenti.

In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente di ormi alle presenti Condizioni, potranno essere considerati quali deroghe alle medesime o tacite accettazioni degli inadempimenti, anche se non contestati dalla Società.

L'eventuale inerzia della Società nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale saranno e attuata dalla Società tramite e-mail, all'indirizzo comunicato dal Cliente e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute.

Eventuali variazioni degli indirizzi del Cliente non comunicate alla Società non saranno ad essa opponibili.

Tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare alla Società relativamente al presente contratto dovranno essere inviate ai recapiti presenti sul sito.

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia compatibile, alle norme di legge vigenti al momento della conclusione del contratto.

## 18. FORO COMPETENTE

Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e risoluzione del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Busto Arsizio, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo dove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

## 19. NULLITA' PARZIALE

Qualora una qualsiasi disposizione di questi termini e condizioni dovesse essere o diventare non valida, la validità legale delle restanti disposizioni rimarrà inalterata. In luogo della disposizione non valida, si considera come concordata una disposizione il più aderente possibile alla e attiva volontà delle parti. Per quanto non previsto dal contratto, si applicano le vigenti norme di legge.

### Scheda 1

#### MANUTENZIONE – condizioni aggiuntive

##### Avvertenze per la manutenzione

Avviso di batteria scarica proveniente dalla centralina:

Quando la Centralina informa sulla batteria scarica, l'azienda contatta il cliente o gli altri contatti registrati per telefono o messaggio di testo.

#### Livello di batteria basso emanato da un componente del sistema

Livello di batteria basso emanato da un componente del sistema

L'azienda fa una richiesta di manutenzione al cliente a ermando che la batteria deve essere sostituita. Il cliente può scegliere di sostituire le batterie stesse o di ordinare le batterie tramite il servizio clienti dell'azienda.

#### Notifica di errore di comunicazione

Se il segnale di test per la centralina non viene più trasmesso, l'azienda contatta il cliente per verificare la corretta funzionalità. In caso di mancata comunicazione con altri componenti e la Società non riceve la notifica di ripristino del sistema, la Società e attuerà una richiesta di manutenzione al cliente.

#### Allarme manomissione e/o manipolazione

Il cliente o un altro contatto registrato saranno avvisati tramite telefono, e-mail o messaggio di testo con un avviso di manomissione e/o manipolazione. Se si innesca un segnale di manomissione e/o manipolazione, la società chiama il numero di rete fissa comunicato, e se non raggiungibile, i numeri comunicati in fase di contratto, quando: (I) nessuno risponde, (II) la persona sul posto non fornisce la password, (III) il Cliente o un altro contatto registrato richiede una revisione del luogo, il team preposto che allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente.

Se non è possibile determinare la causa del falso allarme, viene eseguita una richiesta di manutenzione per i componenti del sistema. Il cliente o un altro contatto registrato riceveranno una notifica degli allarmi che generano i componenti del sistema fino a quando tali componenti non saranno stati sottoposti a manutenzione.

#### Mancanza di corrente

La società informa il cliente o un altro contatto registrato per telefono, e-mail o messaggio di testo in caso di interruzione di corrente. In caso di interruzione di corrente di usa o se la Società riceve una notifica di ripristino del sistema, la notifica di interruzione di corrente non verrà inviata al cliente o a qualsiasi altro contatto registrato.

#### Manutenzione e assistenza

Il cliente può contattare l'azienda per organizzare l'assistenza e la manutenzione secondo necessità. È importante che l'azienda sia in grado di contattare il cliente per fissare un appuntamento e che il cliente sia sul posto dopo che ha ordinato il servizio di manutenzione. Se la Società non è in grado di raggiungere il cliente, la Società può posticipare il servizio ordinato fino a quando non ha preso contatto con il cliente. Le visite di manutenzione/assistenza sono fatturate alle tari e applicabili, a meno che non siano incluse nel costo del servizio mensile.

### Scheda 2

#### PROTEZIONE ANTIFURTO – condizioni aggiuntive

##### Introduzione

L'Avviso antifurto è il servizio di monitoraggio e risposta per gli allarmi di sicurezza emessi dalla Centralina e dai componenti di Allarme intrusione.

Queste condizioni si applicano solo alle avvertenze di sicurezza emesse dalla Centralina e dai componenti di allarme antintrusione alla Società. Queste condizioni si applicano solo ai componenti del sistema monitorati dalla Centrale Operativa, gestita da un istituto di vigilanza privata.

##### Fabbisogno dei servizi

Il cliente deve aver registrato almeno due persone come contatti registrati nel piano d'azione. Tuttavia, la società raccomanda che il cliente abbia sempre almeno tre contatti registrati. Inoltre, il sistema deve disporre di un componente di allarme anti-intrusione supervisionato installato per rilevare le intrusioni e la Centralina dell'azienda, che può generare avvisi di sicurezza. I servizi dipendono dal fatto che l'azienda possa fornire le giuste informazioni al team preposto che allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente.

##### Reazioni agli allarmi - avvisi di sicurezza confermati o non riconosciuti

###### Avviso di sicurezza confermato:

La Società definisce le seguenti situazioni come un'irruzione confermata:

Un Sensore di movimento con conferma fotografica indica la presenza di una persona non autorizzata e/o è stata chiamata una password errata quando si chiama la porta di rete fissa dell'indirizzo di installazione del sistema.

In caso di infrazioni confermate, il team preposto allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente e informerà il Cliente o un altro contatto registrato. Quando l'azienda riceve avvisi da almeno un sensore di allarme, il team preposto allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente.

###### Avviso di sicurezza non confermato:

La Società definisce un avviso di sicurezza non confermato come una situazione in cui uno o più sensori di allarme indicano un allarme di sicurezza, ma nessuna persona non autorizzata è stata rilevata dal Sensore di movimento con riconoscimento foto.

Per valutare la situazione e intraprendere le azioni appropriate, la Società chiamerà il numero di rete fissa dell'indirizzo di installazione del sistema. Successivamente, il cliente o un altro contatto registrato riceverà una notifica. Se queste azioni non sono sufficienti per confermare che non vi è alcuna intrusione, il team preposto allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente.

##### Cancellazione di un allarme

Se il cliente o qualcuno o qualcosa d'altro attiva all'indirizzo di installazione del sistema un falso allarme, il cliente o un contatto registrato sono tenuti a rispondere alla telefonata della Società fornendo la password annullando la notifica di allarme. Se un allarme viene interrotto correttamente, la Società non inoltrerà la notifica di allarme.

Se il sistema viene disattivato entro tre minuti, l'allarme verrà annullato. La Società termina anche tutti gli avvertimenti che, a giudizio della Società, non sono giustificati in relazione alla cronologia. In questi casi, tutti i servizi di risposta agli allarmi che non sono stati ancora inviati saranno revocati. La Società chiamerà il numero di rete fissa dell'indirizzo di installazione del sistema o, se ciò non è possibile, tenterà di contattare il cliente o un altro contatto registrato.

##### Declassamento dell'azione

Se il sistema attiva ripetuti allarmi senza motivo confermato la Società provvederà a declassare l'allarme comunicandolo al cliente o un altro contatto registrato. Il cliente oppure un altro contatto registrato verrà informato di tutti i segnali di allarme tramite componenti difettosi fino a quando questi componenti non siano stati riparati. Nel caso di un falso allarme che causa un intervento, la società si riserva il diritto di addebitare al cliente il costo dell'incarico alle tariffe applicabili della società.

### Scheda 3

#### PROTEZIONE ANTIPANICO – condizioni aggiuntive

##### Introduzione

L'allarme antirapina è il servizio di monitoraggio e risposta degli allarmi di panico che viene emesso dai sistemi o segnalato dal cliente o da un altro contatto registrato dell'azienda durante una chiamata telefonica.

Questi termini si applicano solo agli avvisi di allarme di panico attivati. Queste condizioni si applicano solo ai componenti del sistema monitorati dalla Centrale Operativa, gestita da un istituto di vigilanza privata.

##### Fabbisogno dei servizi

La fornitura di questi servizi richiede la presenza di componenti di sistema che emettono messaggi di allarme di panico per la Società e sono monitorati dalla Centrale Operativa gestita da un istituto di vigilanza privata.

##### Reazione agli allarmi

Se viene emesso un allarme di panico dai componenti dell'apparecchiatura del pulsante di



allarme alla Società o segnalato durante una conversazione telefonica con il cliente o un altro contatto registrato della Società, il team preposto allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente.

#### **Cancellazione di un allarme**

Se il cliente o qualcuno o qualcuno altro all'indirizzo di installazione del sistema attiva un falso avviso, il cliente è tenuto a informare immediatamente l'azienda dell'avviso errato.

La Società termina anche tutti gli avvertimenti che, a giudizio della Società, non sono giustificati in relazione alla cronologia. In questi casi, tutti i servizi di risposta agli allarmi che non sono stati ancora inviati saranno revocati.

#### **Allarme interrotto, declassamento dell'azione**

I termini sotto i titoli "Annullamento dell'allarme", "Declassamento dell'azione" nella Scheda 2 si applicano anche a questa Scheda 3 nella misura in cui si applicano a servizi di allarme per danni causati dall'acqua, perdite di gas o monossido di carbonio.

#### **Scheda 4**

#### **PROTEZIONE ANTI INCENDIO – aggiuntivo**

##### **Condizioni introduttive**

I servizi di allarme antincendio sono un servizio di monitoraggio e di allarme per le notifiche antincendio provenienti dal sistema.

Queste condizioni si applicano agli allarmi antincendio emessi dai rilevatori di fumo della società. Queste condizioni si applicano solo ai componenti del sistema che sono collegati e monitorati dal pannello di controllo degli allarmi della Società.

##### **Fabbisogno dei servizi**

Il cliente deve aver registrato almeno due persone come contatti registrati nel piano d'azione. Tuttavia, la società raccomanda che il cliente abbia sempre almeno tre contatti registrati.

I servizi dipendono dal fatto che l'azienda possa fornire un team di intervento nell'area interessata. Per la fornitura di questi servizi, almeno un rilevatore di fumo deve essere collegato al sistema monitorato dalla Centrale Operativa, gestita da un istituto di vigilanza privata.

##### **Reazione agli avvisi – confermati o non confermati**

Fuoco confermato: La Società definisce le seguenti situazioni come fuoco confermato:

Un Sensore di movimento con conferma fotografica indica fumo o una persona sul luogo conferma l'incendio.

Per gli incendi confermati, la Società invierà sempre i vigili del fuoco all'indirizzo di installazione del sistema e informerà il cliente o un altro contatto registrato.

Fuoco non confermato: la Società definisce un incendio non confermato come una situazione in cui uno o più rilevatori di fumo mostrano un incendio, ma il Sensore di movimento non ha rilevato alcun incendio con la conferma fotografica e non è stato segnalato da una persona del luogo. Per valutare la situazione e intraprendere le azioni appropriate, la Società prima chiama il numero di rete fissa dell'indirizzo di installazione del sistema. Se queste misure non sono sufficienti per confermare che non vi è alcun incendio, il team preposto allerta i soccorsi ritenuti necessari all'intervento presso il Cliente. Successivamente, il cliente o un altro contatto registrato verrà informato.

##### **Allarme interrotto, declassamento dell'azione**

I termini sotto i titoli "Annullamento dell'allarme", "Declassamento dell'azione" nella Scheda 2 si applicano anche a questa Scheda 4 nella misura in cui si applicano a servizi di allarme per danni causati dall'acqua, perdite di gas o monossido di carbonio.

#### **Scheda 5**

#### **PROTEZIONE ALLAGAMENTO, GAS, MONOSSIDO DI CARBONIO**

#### **condizioni aggiuntive**

##### **Introduzione**

I servizi di allarme per danni da acqua, fughe di gas e monossido di carbonio sono servizi di monitoraggio e di risposta agli allarmi per le segnalazioni di danni da acqua, fughe di gas e monossido di carbonio provenienti dal sistema.

Queste condizioni si applicano agli allarmi di danni da acqua, fughe di gas e monossido di carbonio provenienti dai corrispondenti allarmi acqua, gas o CO. Queste condizioni si applicano solo ai componenti del sistema che sono collegati e monitorati dal pannello di controllo degli allarmi della Società.

##### **Fabbisogno dei servizi**

Il cliente deve aver registrato almeno due persone come contatti registrati nel piano d'azione. Tuttavia, la società raccomanda che il cliente abbia sempre almeno tre contatti registrati.

Per fornire questi servizi, è necessario collegare almeno un rilevatore di acqua, gas o CO al sistema monitorato dalla Centrale Operativa, gestita da un istituto di vigilanza privata.

##### **Reazione agli allarmi**

Se un allarme di danni causati dall'acqua, perdite di gas o di monossido di carbonio proviene dagli allarmi corrispondenti di acqua, gas o CO, la società chiamerà il numero di rete fissa dell'indirizzo di installazione del sistema e se non raggiungibile un altro contatto registrato.

##### **Allarme interrotto, declassamento dell'azione**

I termini sotto i titoli "Annullamento dell'allarme", "Declassamento dell'azione" nella Scheda 2 si applicano anche a questa Scheda 5 nella misura in cui si applicano a servizi di allarme per danni causati dall'acqua, perdite di gas o monossido di carbonio.

#### **Scheda 6**

#### **CONNETTIVITA' MOBILE – condizioni aggiuntive**

##### **Comunicazione tramite scheda SIM mobile**

Queste condizioni si applicano alla trasmissione del segnale mobile e alla trasmissione di altri dati dalla Centralina ai server dell'azienda.

Con il servizio di connettività mobile, il sistema di allarme del cliente può comunicare in modo rapido e sicuro con i server della società attraverso la rete mobile. Il servizio include tutto il tra co di sistema necessario per inviare segnali e altri dati.

##### **Fabbisogno dei servizi**

Il servizio richiede che il sistema di allarme sia dotato di un modulo GSM e di una SIM card attivata.

##### **Le nostre responsabilità**

La comunicazione dei dati viene testata regolarmente. Se la Società non riceve segnali dal sistema di allarme, la Società informerà il Cliente o qualsiasi altro Contatto registrato a riguardo. La gamma può variare a seconda della posizione esatta, dei materiali che compongono l'edificio, ecc. La connettività / gamma può essere limitata e la disponibilità della rete mobile può variare e fluttuare nel tempo. Se l'accesso alla rete wireless cessa di esistere, la Società non ha alcuna capacità o obbligo di fornire il Servizio.

#### **RECAPITI AZIENDALI**

##### **800 912 222**

1. Premi "1" se interessato al nostro sistema di allarme
2. Premi "2" per parlare con l'Assistenza tecnica
3. Premi "3" per parlare con l'ufficio amministrativo
4. Premi "4" per parlare con la Centrale Operativa, gestita da un istituto di vigilanza privata
5. Premi "5" per tutte le altre richieste

##### **800 912 626**

1. Premi "1" per parlare con la Centrale Operativa gestita da un istituto di vigilanza privata
2. Premi "2" per parlare con l'Assistenza tecnica
3. Premi "3" per tutte le altre richieste

##### **Comunicazioni via posta elettronica:**

- per comunicazioni generiche - info@vorsicher.it
- comunicazioni Ufficiali - disdette.vorsicher@legalmail.it

##### **Comunicazioni per posta ordinaria**

Vorsicher Italia S.r.l.  
Viale delle Rimembranze, 1  
21052 Busto Arsizio (VA)