



Condizioni generali di contratto (CG) Telesoccorso della Croce Rossa

1 Oggetto

Le presenti condizioni generali di contratto (CG) si applicano a tutte le prestazioni fornite alla clientela dalla Croce Rossa Svizzera Grigioni (di seguito "CRS GR") nell'ambito di singoli accordi. Queste comprendono in particolare la fornitura di servizi come la chiamata d'emergenza Telesoccorso della Croce Rossa, la vendita o il noleggio di dispositivi di chiamata d'emergenza. Le prestazioni e le forniture vengono fornite esclusivamente in conformità al rispettivo contratto e alle presenti CG.

Le presenti CG costituiscono la base contrattuale tra la SRC GR e l'utente.

La CRS GR ha il diritto di modificare le presenti CG in qualsiasi momento. È responsabilità della CRS GR annunciare le modifiche in anticipo e in modo adeguato. Se entro un mese dalla comunicazione non pervengono obiezioni scritte, le modifiche si considerano approvate. In caso di obiezioni, l'utente è libero di recedere dal contratto con effetto immediato.

2 Conclusione del contratto

Inviando il questionario per la chiamata d'emergenza Telesoccorso alla CRS GR, l'utente dichiara di aver letto le condizioni generali di contratto e di accettarle, instaurando così un rapporto contrattuale con la CRS GR. L'utente conferma l'esattezza delle informazioni elencate nel modulo e acconsente esplicitamente l'elaborazione e la trasmissione dei dati personali qui forniti ai fornitori di servizi prestati nell'ambito della chiamata d'emergenza Telesoccorso della Croce Rossa.

3 Durata del contratto e disdetta

Con l'invio del questionario per le chiamate d'emergenza Telesoccorso, si accettano le presenti CG e si stipula un contratto con la CRS GR. Il contratto ha inizio con la messa in funzione del sistema Telesoccorso della Croce Rossa, con validità a tempo indeterminato. Il contratto può essere disdetto da entrambe le parti alla fine di ogni mese con un preavviso di 20 giorni. La durata minima del contratto è di 3 mesi.

L'uso improprio della chiamata d'emergenza Telesoccorso della Croce Rossa è motivo di annullamento del contratto senza preavviso.

4 Prestazioni CRS GR

La chiamata di emergenza Telesoccorso della Croce Rossa è un servizio fornito dalla CRS GR. La CRS GR è autorizzata a fornire i singoli servizi tramite terzi. La CRS GR fornisce il servizio Telesoccorso (chiamata d'emergenza della Croce Rossa) esclusivamente nella Svizzera.

L'utente noleggia o acquista un dispositivo di chiamata d'emergenza resp. un orologio con chiamata d'allarme presso la CRS GR oppure può usare un proprio orologio con chiamata d'allarme.

Con questo sistema d'allarme, resp. con l'orologio d'allarme, l'utente è in grado di allarmare in ogni momento - a seconda del servizio di allarme prescelto - le persone già indicate oppure telefona direttamente con la centrale di allarme (Telesoccorso) della Croce Rossa. Questa, dopo accurati chiarimenti, organizza il soccorso necessario in base alle istruzioni dell'utente.

La centrale di allarme della Croce Rossa è attiva 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno. La centrale di allarme dispone di attrezzature tecniche per ricevere le chiamate di emergenza e altre chiamate da parte degli utenti. Le chiamate di emergenza sono gestite da personale appositamente addestrato che organizza l'assistenza appropriata per ogni caso. Tutte le chiamate al centro di allarme della Croce Rossa vengono registrate dal centro stesso.

Le descrizioni dettagliate dei servizi offerti per le chiamate di emergenza sono riportate in appendice alle presenti CG

5 Condizioni di base per la fornitura del servizio

Il modulo di registrazione compilato dall'utente è la condizione di base per la fornitura del servizio. La CRS GR deve essere informata immediatamente di eventuali modifiche al modulo di registrazione, in particolare nel caso di cambiamento delle persone di contatto.

Il servizio viene fornito in base alle descrizioni delle prestazioni riportate nell'allegato delle CG.

6 Ricezione delle chiamate di emergenza

La centrale di allarme della Croce Rossa assicura l'attivazione delle chiamate, ossia garantisce che tutte le chiamate di allarme siano inoltrate a seconda della procedura di emergenza richiesta dall'utente o comunque che siano prese in consegna.

7 Tipo di assistenza

L'assistenza fornita si basa principalmente sulle informazioni fornite dall'utente nel modulo di registrazione. Tutte le misure di intervento che vengono adottate con il tipo di allarme Premium (e Relax in misura limitata) e che dopo un attento chiarimento da parte del personale della centrale di allarme della Croce Rossa sono ritenute necessarie, vengono eseguite a nome e per conto del cliente. Con i tipi di allarme Basic e Relax, la responsabilità di fornire l'assistenza spetta alle persone di contatto allertate.

8 Costi

I costi per i servizi forniti ai sensi delle presenti CG si basano sul listino prezzi CRS GR in vigore, disponibile sul sito web SRC GR: <https://www.srk-gr.ch/it/telesoccorso-croce-rossa>.

I costi vengono fatturati ogni due mesi. Il pagamento deve essere effettuato entro 30 giorni.

I costi dei servizi forniti da terzi (ad es. medico, paramedico) organizzati dalla centrale di allarme della Croce Rossa sono a carico dell'utente. I terzi autorizzati fattureranno le loro spese direttamente al cliente.

9 Coinvolgimento del cliente

L'utente garantisce che tutte le persone di contatto indicate nel modulo di registrazione accettino di fornire l'assistenza, che sono in possesso di una chiave dell'appartamento e che hanno accesso a una eventuale cassaforte.

L'utente deve informare in anticipo la CRS GR di eventuali assenze prolungate.

L'utente deve trattare i dispositivi di chiamata d'emergenza noleggiati dalla CRS GR con la necessaria cura e segnalare immediatamente gli eventuali guasti.

Al termine del contratto, tutti i dispositivi di chiamata d'emergenza noleggiati devono essere restituiti in condizioni perfette e funzionali.

10 Responsabilità

La CRS GR è responsabile dell'esecuzione accurata delle prestazioni in conformità delle descrizioni dei servizi riportate nell'allegato e della funzionalità dei dispositivi di chiamata d'emergenza noleggiati. La responsabilità per eventuali danni conseguenti o indiretti (ad es. perdita di profitto) così come la responsabilità per le persone ausiliarie sono escluse nella misura consentita dalla legge. Ciò vale anche per la responsabilità extracontrattuale.

In particolare, si declina ogni responsabilità per i danni causati da un'interruzione o da un ritardo temporanei o permanenti della rete o dei servizi, come la connessione telefonica, la ricezione GSM (telefono cellulare), ricezione SMS, trasmissione radio, ecc..

La CRS GR declina espressamente ogni responsabilità nel caso in cui nessuna delle persone di contatto chiamate risponda all'allarme.

L'utente è responsabile dei danni causati da violazioni colpose degli obblighi concordati, come ad esempio l'utilizzo incauto dei dispositivi di chiamata d'emergenza, informazioni errate o non aggiornate sul modulo di registrazione, ecc..

11 Riservatezza e protezione dei dati

La CRS GR tratta le informazioni contenute nel modulo di registrazione e quelle fornite dall'utente (di seguito riassunte come dati o informazioni personali) con assoluta riservatezza e obbliga tutte le persone e le istituzioni coinvolte a mantenerne la riservatezza. La CRS GR elabora i dati personali in linea di principio per il funzionamento del sistema di chiamata d'emergenza della Croce Rossa (Telesoccorso) e in collaborazione con un fornitore di servizi o società esterna per garantire la disponibilità 24 ore su 24 del sistema di chiamata d'allarme. I dati personali vengono inoltre utilizzati principalmente per la fatturazione e per l'adempimento degli obblighi contrattuali.

Il trattamento dei dati personali avviene sulla base del modulo di registrazione compilato dall'utente, che è responsabile della compilazione completa e corretta del modulo di registrazione. L'utente è anche tenuto ad assicurarsi di aver ottenuto tutti i consensi necessari dalle persone elencate nel modulo, per consentire alla CRS GR di elaborare i dati in conformità del contratto. Le modifiche dei dati personali e delle altre informazioni riportate nel modulo devono essere comunicate tempestivamente alla CRS GR.

Nell'elaborazione dei dati personali, la CRS GR presuppone che tutti i dati e le informazioni siano corretti e completi.

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono contenute nell'allegato alle CG e nell'informativa sulla privacy sul nostro sito web <https://www.srk-gr.ch/it/protezione-dei-dati>. La CRS GR si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento e senza preavviso le informazioni sulla protezione dei dati.

12 Disposizioni aggiuntive

Ulteriori accordi collaterali verbali fatti a queste CG del Telesoccorso della Croce Rossa non sono vincolanti.

È esclusa la cessione di qualsiasi diritto dalle norme presenti.

La CRS GR e l'utente si impegnano a risolvere eventuali divergenze o disaccordi derivanti dalle presenti CG mediante negoziazione prima di ricorrere ai tribunali.

L'invalidità o l'inefficacia di singole disposizioni delle presenti CG non pregiudica la validità di quelle restanti. La CRS GR e l'utente concordano che qualsiasi disposizione non valida venga sostituita da una disposizione che si avvicini il più possibile all'intenzione originaria delle parti.

Si applica il diritto svizzero, ad esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci. Il foro competente esclusivo per tutte le controversie è la sede legale della CRS GR.