

In vigore a partire dal 1° agosto 2026

Condizioni generali (CG)

HCI Solutions SA

1 Introduzione

1.1 Oggetto

Le presenti Condizioni generali disciplinano i rapporti contrattuali tra HCI Solutions SA (di seguito «HCI») e i suoi partner contrattuali (di seguito «clienti»), a integrazione del contratto. HCI e i clienti sono denominati collettivamente le «parti».

1.2 Definizione dei termini

Contratto

Un «contratto» ai sensi delle presenti CG viene in essere con l'accettazione di un'offerta di HCI da parte del cliente/utente. Le presenti CG costituiscono parte integrante del contratto, a meno che nel contratto non siano state espressamente concordate per iscritto disposizioni divergenti.

Servizi HCI

Se viene utilizzato il termine «servizi HCI», si intende l'offerta di cui al punto 3.

Clienti

Il termine «cliente» viene utilizzato in relazione alle persone che utilizzano i servizi HCI. In particolare, esso include, a titolo esemplificativo, i fornitori di sistemi, i fornitori di piattaforme, gli ospedali, le farmacie e i partner industriali.

Utente

Il termine «utente» viene utilizzato in relazione a persone che usufruiscono dei servizi HCI sulla base di un contratto con un cliente. In particolare, esso include, a titolo esemplificativo, i fornitori di prestazioni e i pazienti.

2 Campo di applicazione

I contratti tra le parti sono costituiti da un contratto individuale, comprensivo di eventuali allegati, dalle presenti Condizioni generali (CG) e dalle Condizioni particolari specifiche del prodotto. Il contratto singolo può essere un contratto in senso stretto, un'offerta con accettazione o un ordine con conferma d'ordine. Il contratto singolo contiene l'accordo specifico per il cliente. Le questioni non regolamentate nel contratto (incl. allegato) vengono spiegate nelle presenti CG o nelle Condizioni particolari specifiche del prodotto. In caso di contraddizioni tra le parti costitutive del contratto, si applica l'ordine indicato nel punto seguente 12.2.

3 Prestazioni di HCI Solutions SA

I prodotti e i servizi (inclusi i dati e le foto in essi utilizzati) di HCI sono descritti negli opuscoli aggiornati e sul sito web e possono essere modificati da HCI in qualsiasi momento. Restano altresì riservate modifiche dell'offerta da parte di HCI.

4 Tipi di contratto

4.1 Contratto di licenza

Con il tipo di contratto «contratto di licenza», HCI concede al cliente una licenza per l'utilizzo dei prodotti, dei dati o dei servizi indicati nel contratto. La licenza conferisce il diritto di utilizzare il rispettivo servizio per lo scopo concordato contrattualmente.

4.1.1 Contenuti dei dati

HCI non può fornire alcuna assicurazione né garantire che i dati di HCI siano sempre completi, corretti e aggiornati. In particolare con riferimento ai prodotti per i quali non è stato stipulato alcun contratto relativo al controllo di qualità editoriale, HCI si limita a gestire e aggiornare i dati rilevanti per la sicurezza.

4.1.2 Accesso al sistema

HCI mette a disposizione del cliente per via elettronica le informazioni di accesso alle applicazioni. L'eventuale integrazione delle applicazioni nei sistemi primari del licenziatario è di competenza dei licenziatari stessi o dei rispettivi produttori di software primario.

4.1.3 Manutenzione delle applicazioni

In linea di principio, la manutenzione delle applicazioni è assicurata da HCI SA ed è retribuita tramite i diritti di licenza. La manutenzione riguarda esclusivamente il mantenimento della funzionalità dell'applicazione concessa in licenza. Non rientrano nei servizi di manutenzione eventuali personalizzazioni o altre modifiche; i costi aggiuntivi che ne derivano devono essere pagati separatamente dal licenziatario. Durante le finestre di manutenzione le applicazioni non sono disponibili. HCI si impegna a pianificare le finestre di manutenzione in modo tale da limitare il più possibile le restrizioni agli utenti.

4.2 Contratto di servizio

Con il tipo di contratto «contratto di servizio», HCI fornisce al cliente servizi e corsi di formazione concordati contrattualmente. L'offerta formativa è disponibile sul sito web di HCI SA. HCI SA si riserva il diritto di affidare lo svolgimento dei corsi di formazione a partner esterni specializzati.

4.3 Contratto per la preparazione dei dati e la pubblicazione

I rispettivi ordini di preparazione dei dati e pubblicazione vengono impartiti tramite la piattaforma MyProducts. Con la sottoscrizione del contratto quadro, il cliente ottiene l'accesso alla piattaforma MyProducts, tramite la quale può conferire diversi ordini per ogni prodotto.

5 Prestazione di servizi da parte di terzi

HCI può incaricare terzi di fornire i servizi da essa commercializzati o parti degli stessi. Tali soggetti terzi agiscono, nella prestazione del servizio, per conto e sotto la responsabilità di HCI. Non sussiste alcuna ulteriore responsabilità rispetto alla fornitura diretta della prestazione da parte di HCI. HCI non si assume alcuna responsabilità per i servizi di terzi che non siano direttamente collegati al servizio originario di HCI.

6 Diritti di utilizzo

6.1 Nessuna esclusività

Il cliente/utente non ha alcun diritto all'uso esclusivo dei pacchetti di servizi o dei sistemi utilizzati da HCI (hardware, software, infrastruttura di comunicazione ecc.). HCI è libera di offrire i servizi HCI anche ad altri clienti/utenti.

6.2 Diritti di HCI; diritto all'utilizzo da parte del cliente

Tutti i diritti d'autore e gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai servizi HCI spettano esclusivamente a HCI nei confronti del cliente/utente. Il cliente/l'utente ha, per la durata del rispettivo contratto, solo l'autorizzazione non esclusiva e non trasferibile all'utilizzo. Questi dettagli vengono spiegati di volta in volta nell'offerta e nel contratto.

6.3 Perimetro di utilizzo

- L'estensione del diritto d'uso da parte del cliente/utente - in relazione ai servizi HCI - è definito in base al contratto. Nel concreto la licenza dal lato cliente/utente è limitata al rispettivo pacchetto di servizi concesso in licenza da HCI agli utenti comuni.
- Dal punto di vista territoriale, la licenza è limitata al territorio della Svizzera e del Principato del Liechtenstein; tutte le informazioni messe a disposizione da HCI tramite i database possono essere utilizzate per contratto solo in tale territorio.
- Tutti i dati relativi all'indirizzo (i cosiddetti dati dei partner) non possono essere utilizzati né dal cliente/utente né dall'utente comune per mailing di massa o di marketing

(cartaceo, elettronico); tale utilizzo non costituisce parte integrante del presente contratto.

Senza il consenso scritto previsto dal contratto, al cliente non è consentito né concedere sublicenze, né cedere i diritti a terzi.

6.4 Nessun diritto alla distribuzione e all'accesso online da parte di terzi

In particolare, il presente contratto non conferisce al cliente/utente alcun diritto di concedere l'accesso online a terzi, in particolare l'accesso agli elementi che rientrano nei servizi HCI.

6.5 Condizioni di utilizzo

Per l'impiego e l'utilizzo dei servizi HCI si applicano le seguenti condizioni d'uso.

- Tutti i diritti, in particolare il diritto d'autore, relativi ai servizi HCI, comprese le relative attribuzioni e i rispettivi collegamenti, sono di esclusiva proprietà di HCI.
- Indipendentemente dalla protezione dei servizi HCI, il cliente/utente riconosce di disporre esclusivamente del diritto, limitato alla durata del presente contratto, non esclusivo e non trasferibile, di utilizzare i servizi HCI in conformità alle condizioni delle presenti CG, nell'ambito dei diritti di utilizzo da lui acquisiti ai sensi del punto 6.3 all'interno della propria azienda e limitatamente ai propri scopi commerciali.
- Fatta riserva di accordi diversi tra le parti, al cliente/utente è vietato copiare i servizi HCI (ad eccezione della creazione di copie di lavoro necessarie nell'ambito dell'autorizzazione all'uso concessa, nonché di una copia di backup), cederli o renderli accessibili a terzi, oppure consentire a terzi di prendere visione dei servizi HCI, salvo nel contesto dell'assistenza agli utenti del cliente, nella misura in cui ciò sia necessario nell'ambito delle attività di cui alle successive lettere e) e f).
- Il cliente è autorizzato a integrare i servizi HCI nei prodotti software da lui offerti. Il cliente può effettuare le necessarie modifiche dei servizi HCI ai fini dell'integrazione nei prodotti software. Resta riservata la lett. f).
- Il cliente è libero di modificare ed elaborare i servizi HCI al di là di quanto indicato alla lett. 0. HCI declina ogni responsabilità al riguardo, in particolare per quanto concerne le modifiche al contenuto dei dati messi a disposizione del cliente, comprese le relative attribuzioni e collegamenti. Fa eccezione il collaudo ai sensi delle «Condizioni particolari: dispositivo medico, punto 2.3».
- Il cliente è autorizzato a strutturare e/o integrare i servizi HCI in base alle sue specifiche esigenze. Nel caso di dispositivi medici, il cliente assume, ai sensi del regolamento sui dispositivi medici, il ruolo e la responsabilità di un fabbricante. HCI non acquisisce diritti in relazione alle strutture e/o integrazioni specifiche per il cliente dei servizi HCI, nemmeno nel caso in cui assista il cliente in tal senso. Fa eccezione il collaudo ai sensi delle «Condizioni particolari: dispositivo medico, punto 2.2».
- Qualsiasi utilizzo dei servizi HCI da parte del cliente/utente che vada oltre le disposizioni di cui alle lettere da a) a f) è vietato.

7 Retribuzione

7.1 Prezzi

I prezzi validi al momento della conclusione del contratto e i termini di pagamento sono indicati di volta in volta nel contratto. Salvo diversa indicazione esplicita, i prezzi si intendono in franchi svizzeri (CHF) **al netto degli oneri accessori**, ovvero delle spese (viaggio, vitto, materiale, imballaggio, trasporto ecc.), nonché al netto di imposte e tasse, in particolare IVA esclusa.

7.2 Forfait e remunerazione in base all'onere

I servizi forniti da HCI su richiesta del cliente/utente o quelli che HCI è tenuta a fornire oltre l'ambito concordato a causa del mancato o inadeguato adempimento degli obblighi di collaborazione da parte del cliente/utente devono essere remunerati dal cliente/utente in base al tempo impiegato, alle tariffe vigenti di HCI.

7.3 Condizioni di pagamento

Le fatture di HCI sono dovute entro 30 giorni dalla data della fattura, senza alcuna detrazione. Salvo diversa comunicazione da parte del cliente/utente, una fattura si intende accettata dopo la scadenza del termine di pagamento. In assenza del pagamento integrale entro il termine di pagamento, con un unico sollecito subentra il ritardo nel pagamento e HCI può richiedere gli interessi di mora previsti dalla legge. La compensazione dei diritti è ammessa. Il cliente/utente ha diritto a trattenere il pagamento, nella misura consentita dalla legge, esclusivamente per la parte del corrispettivo relativo alle prestazioni eventualmente non conformi al contratto.

7.4 Conseguenze del ritardo nel pagamento

In caso di mancato pagamento, HCI ha il diritto, dopo tre solleciti scritti e sempre con un preavviso di 5 giorni, di sospendere temporaneamente i servizi fino a quando l'importo dovuto non sia stato contabilizzato nel sistema.

7.5 Adeguamento dei prezzi

HCI ha il diritto di adeguare i prezzi dei servizi HCI, anche durante un'eventuale durata minima del contratto, rispettando un termine di notifica di almeno 3 (tre) mesi con effetto all'inizio di un anno civile. Laddove la variazione di prezzo comporti un aumento del corrispettivo, il cliente/utente ha il diritto di recedere per iscritto dal contratto relativo al servizio o ai servizi HCI interessati dall'aumento di prezzo entro un termine di 1 (un) mese dal ricevimento della comunicazione relativa alla variazione di prezzo, con effetto a partire dalla data di entrata in vigore dei nuovi prezzi (ai sensi del punto 11.1).

7.6 Deduzioni sulle fatture da parte del cliente/utente

Sono escluse deduzioni sul compenso dovuto e trattenute di pagamento da parte del cliente/utente.

8 Date e scadenze; forza maggiore

8.1 Date di consegna e messa a disposizione

HCI non si assume alcuna responsabilità per il rispetto dei termini di consegna e messa a disposizione.

8.2 Impedimento di HCI nella fornitura di prestazioni, forza maggiore

Qualora HCI non sia in grado di fornire i servizi per motivi imputabili al cliente/utente o a terzi, oppure a causa di forza maggiore, quali eventi naturali, mobilitazione, guerra, sommosse, epidemie, incidenti, sabotaggi, vertenze di lavoro, gravi interruzioni operative, interruzioni delle comunicazioni, riorganizzazioni aziendali, prestazioni tardive o difettose da parte di terzi o misure delle autorità, essa è esonerata dall'obbligo di prestazione per il periodo in cui sussistono tali motivi, nonché per un congruo periodo successivo di riavvio. Eventuali scadenze concordate con il cliente/utente saranno prorogate di conseguenza. Se l'impossibilità di adempiere si protrae per più di quattro mesi consecutivi, ciascuna delle parti ha il diritto di recedere anticipatamente dal contratto per giusta causa (ai sensi del punto 11.1).

9 Garanzia e responsabilità

9.1 Ambito della garanzia

HCI garantisce che i servizi HCI soddisfano i requisiti del contratto. HCI osserva la consueta diligenza nella fornitura delle prestazioni.

9.2 Contenuti dei dati

HCI e i soggetti terzi che hanno messo a disposizione i propri dati ai fini della pubblicazione (ad es. Swissmedic) non possono garantire che i servizi HCI siano in ogni momento completi, corretti e aggiornati. Eventuali errori o lacune nei contenuti dei servizi HCI devono essere segnalati immediatamente dal cliente/utente a HCI, che provvederà a correggerli nell'ambito dell'aggiornamento dei dati di cui alle «Condizioni particolari: divulgazione dei dati», punto 3.1. HCI si riserva espressamente il diritto di modificare, integrare o cancellare i contenuti dei servizi HCI in qualsiasi momento e senza preavviso. L'utilizzo dei servizi HCI avviene su esclusiva responsabilità del cliente/utente. HCI declina qualsiasi responsabilità per i danni che ne derivano al cliente/utente o a terzi.

9.3 Trasmissione dei dati

In relazione alla trasmissione dei dati tra HCI e il cliente/utente, HCI risponde solo dei dispositivi di comunicazione limitatamente all'infrastruttura da essa gestita. HCI non è responsabile dell'infrastruttura di telecomunicazione, dei fornitori di servizi di rete e di telecomunicazione e della trasmissione dei dati. HCI non risponde pertanto della disponibilità e dell'efficienza delle strutture e delle reti di telecomunicazione, né della trasmissione corretta, invariata, completa, senza interruzioni e tempestiva dei dati sulle reti di telecomunicazione, in particolare Internet. HCI è responsabile della trasmissione sicura dei dati solo nell'ambito della

soluzione di sicurezza offerta con i servizi HCI; non è possibile far valere ulteriori pretese.

9.4 Conseguenze di malfunzionamenti/difetti

Qualora l'utilizzo dei servizi HCI da parte del cliente/utente risulti sostanzialmente compromesso a causa di malfunzionamenti e/o difetti che rientrano nell'ambito di responsabilità di HCI per un periodo di 3 (tre) mesi civili consecutivi o per un totale di 3 (tre) mesi nell'arco di un anno civile, il cliente/utente ha il diritto di fissare per due volte a HCI il termine di 1 (un) mese ogni volta per porre rimedio alla situazione. Qualora i malfunzionamenti e/o i difetti in questione si protraggano anche nel mese civile successivo alla scadenza del secondo termine, il cliente ha il diritto di recedere in via straordinaria dal contratto con effetto immediato per quanto riguarda i servizi HCI interessati dai malfunzionamenti e/o dai difetti.

9.5 Esenzione dall'obbligo di garanzia

HCI è esonerata dal proprio obbligo di garanzia nella misura in cui dimostri che i malfunzionamenti e/o i difetti segnalati non rientrano nella sua sfera di responsabilità, ma sono dovuti a errori di utilizzo o ad altra inosservanza delle condizioni di utilizzo dei servizi HCI previste dal contratto da parte del cliente/utente. Qualora HCI dimostri che i malfunzionamenti e/o i difetti non possono esserle imputati, ha il diritto di fatturare al cliente/utente le spese sostenute in tale contesto, in base alle tariffe vigenti di HCI.

9.6 Responsabilità di HCI

È esclusa, nella misura consentita dalla legge, qualsiasi responsabilità di HCI, in particolare per danni indiretti e consequenziali, quali il mancato guadagno, le rivendicazioni di terzi ecc. In particolare, è esclusa qualsiasi responsabilità di HCI per danni diretti e indiretti nei confronti del cliente/utente e di terzi derivanti dall'utilizzo operativo di dati obsoleti.

9.7 Esclusione di altri diritti

Garanzie e diritti di garanzia ulteriori rispetto a quelli espressamente citati nel contratto non sussistono e vengono pertanto esclusi.

10 Disposizioni sulla protezione dei dati

10.1 Dichiarazione sulla protezione dei dati (DPD)

HCI tratta dati personali nell'ambito dei prodotti e dei servizi offerti. Le finalità e i contenuti del trattamento, nonché i diritti degli interessati, sono descritti nella Dichiarazione sulla protezione dei dati (DPD) di HCI. La versione aggiornata di tale informativa è consultabile in qualsiasi momento sul sito web di HCI.

10.2 Accordo sull'affidamento del trattamento dei dati (DPA)

Qualora determinati trattamenti di dati da parte di terzi avvengano sulla base di un rapporto di trattamento su commissione, si applica l'accordo sull'affidamento del trattamento dei dati disponibile sul sito web di HCI (DPA). HCI

si riserva il diritto di aggiornare e/o integrare tali documenti, ad es. in caso di modifiche di legge. HCI si impegna a informare immediatamente il cliente/utente in caso di modifiche significative, in particolare alle misure di protezione dei dati e di sicurezza delle informazioni. Sottoscrivendo il contratto, il cliente/l'utente accetta di attenersi alle prescrizioni. Si applica la versione aggiornata disponibile sulla homepage.

10.3 Protezione dei dati

Nell'ambito della fornitura del servizio vengono trattati i dati tecnicamente e professionalmente necessari per l'erogazione del servizio in questione. A seconda del servizio, ciò può comprendere anche dati personali, in particolare dati dei pazienti (ad es. nella creazione di un eMediplan).

Il trattamento di questi dati avviene esclusivamente in modo temporaneo durante l'utilizzo del rispettivo servizio e solo nella misura necessaria alla fornitura del servizio stesso. HCI non procede a nessuna ulteriore conservazione dei dati personali per fini propri, a meno che ciò non sia espressamente concordato o previsto dalla legge.

Qualora i dati siano necessari oltre il periodo di utilizzo, HCI provvede a renderli anonimi mediante adeguate misure tecniche e organizzative, al fine di garantire che non sia più possibile ricollegarli a persone fisiche identificate o identificabili. Pertanto, tali dati non sono più considerati dati personali ai sensi del diritto applicabile in materia di protezione dei dati.

HCI conserva e utilizza esclusivamente dati non personali, in particolare in forma aggregata o fortemente ridotta (ad esempio, la provenienza regionale dei pazienti o dei fornitori di prestazioni senza nomi, indirizzi o altri dati identificativi). Tali dati vengono utilizzati in particolare:

- a) per l'adempimento dei requisiti normativi e di legge (ad es. garanzia della qualità, sorveglianza post-commercializzazione);
- b) per garantire e migliorare la qualità, la sicurezza e l'efficienza dei servizi HCI;
- c) per l'ulteriore sviluppo dei servizi esistenti e
- d) per lo sviluppo di nuovi servizi e funzionalità basati sui dati.

Al cliente spetta sempre la responsabilità di informare in modo adeguato gli utenti interessati in merito al trattamento dei loro dati in relazione all'utilizzo dei servizi HCI.

11 Durata e disdetta

11.1 Durata del contratto, disdetta ordinaria e straordinaria

I contratti entrano in vigore con la firma da parte di HCI e del cliente/utente e hanno una durata indeterminata, comunque non inferiore a 1 (un) anno solare completo. Restano riservate le modifiche contrattuali. Una volta decorsa la durata minima, ciascuna parte ha il diritto di recedere per iscritto dal contratto alla fine di un anno civile con un preavviso di 6 (sei) mesi; in caso contrario, il contratto è prorogato di 1 (un) ulteriore anno civile. Ciascuna parte si riserva il diritto di disdetta straordinaria per giusta causa.

11.2 Conseguenze della cessazione del contratto

Con la risoluzione del contratto decade il diritto del cliente/utente di utilizzare i servizi HCI e tutte le copie, complete o parziali, dei relativi componenti. Il cliente si impegna a richiedere agli utenti la restituzione di tutte le copie, complete o parziali, dei servizi HCI che hanno ricevuto dal cliente o creato autonomamente, oppure a richiedere agli utenti una conferma scritta della cancellazione irreversibile dei dati o delle relative copie. HCI ha il diritto di far verificare l'adempimento di tale obbligo del cliente tramite una società fiduciaria, vincolata alla riservatezza in merito ai segreti commerciali del cliente. Qualora dalla verifica emergano violazioni intenzionali o per negligenza di tale obbligo, i costi della verifica saranno a carico del cliente; in caso contrario, saranno a carico di HCI. Anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, il cliente è tenuto comunque a garantire che gli utenti – con il suo ausilio – non facciano un uso non autorizzato dei servizi HCI. Fa eccezione la conservazione di una copia d'archivio dei servizi HCI, che il cliente può utilizzare esclusivamente a fini di archiviazione e revisione.

11.3 Nullità parziale

Qualora una disposizione del contratto, dell'allegato, di un'eventuale appendice e/o delle CG fosse o diventasse invalida o giuridicamente inefficace, il contratto, l'allegato, l'eventuale appendice e/o le CG continueranno ad avere efficacia e la disposizione invalida o giuridicamente inefficace sarà sostituita da una disposizione che si avvicini il più possibile, nei limiti consentiti dalla legge, allo scopo economico della disposizione originaria.

12 Disposizioni finali

12.1 Codice di condotta per i partner fornitori del Gruppo Galenica

Clienti e utenti si impegnano a rispettare le disposizioni del Codice di condotta per i partner fornitori del Gruppo Galenica. Nella sua versione attuale, è consultabile in qualsiasi momento sulla homepage di Galenica SA.

12.2 Ordine di prevalenza degli elementi del contratto

In caso di contraddizioni tra le singole parti del contratto, si applica il seguente ordine: i) contratto singolo, ii) allegati al contratto singolo, iii) condizioni speciali e iv) le presenti CG.

12.3 Modifiche a CG e Condizioni particolari

HCI si riserva il diritto di modificare le CG in qualsiasi momento. In caso di modifiche, i clienti/utenti vengono informati preventivamente in modo adeguato (ad es. via e-mail). Se le modifiche vanno a svantaggio del cliente/utente, questi può disdire anticipatamente il contratto con HCI da quel momento senza conseguenze finanziarie fino all'entrata in vigore di tale modifica. In caso contrario, le modifiche si intendono accettate dal cliente/utente.

12.4 Forma scritta

Il contratto deve essere redatto per iscritto. Le firme elettroniche (ad es. AdobeSign), le firme scansionate o le firme sotto forma di immagine in formato PDF sono considerate firme originali. Le parti possono altresì firmare uno o due esemplari separati e trasmetterli per via elettronica. In tal caso, gli esemplari costituiscono insieme lo stesso atto e sono considerati come un originale che soddisfa il requisito della forma scritta.

L'offerta per la conclusione del presente contratto si considera accettata solo se il cliente/l'utente firma il contratto e lo rispedisce a HCI entro 1 (un) mese dal ricevimento.

12.5 Non-trasferibilità; fusione e operazioni simili

Il contratto e i diritti di utilizzo concessi al cliente/utente in esso contenuti non sono trasferibili. Nel caso in cui il cliente/utente sia coinvolto in una delle operazioni di seguito indicate, il mantenimento in vigore del presente accordo richiede l'esplicito consenso scritto di HCI e, se del caso, l'adeguamento alle mutate circostanze: acquisizione del cliente/utente da parte di un terzo o viceversa, oppure una fusione.

12.6 Diritto applicabile e foro competente

Le presenti CG sono soggette al diritto svizzero.

Il foro competente esclusivo è la rispettiva sede di HCI.