

Condizioni generali (CG)

PROCOM – Fondazione di aiuto alla comunicazione per sordi

(ultimo aggiornamento: novembre 2025)

I. Campo di applicazione

Le presenti Condizioni generali (CG) disciplinano tutti i rapporti contrattuali tra la Fondazione PROCOM (di seguito «PROCOM») e la sua clientela (di seguito «cliente») in relazione alla fornitura di servizi per persone sorde e ipoudenti.

Per cliente si intende qualsiasi persona fisica o giuridica che ordina o utilizza un servizio di PROCOM, indipendentemente dal fatto che essa stessa o un terzo (ad es. AI, assicurazione, autorità) si accoli il compenso.

I servizi di PROCOM comprendono in particolare i servizi di interpretariato, collegamento video e testo, interpretariato online, traduzioni, mediazione culturale, servizi di emergenza e SMS, abbonamento incluso e PROCOM NOW.

Con il conferimento dell'incarico o l'utilizzo di un servizio, il cliente dichiara di accettare le presenti CG. Condizioni divergenti del cliente valgono solo se espressamente confermate per iscritto da PROCOM.

Le presenti CG si applicano a tutti i rapporti contrattuali attuali e futuri tra PROCOM e i suoi clienti, a meno che non sia stato espressamente concordato per iscritto qualcosa di diverso. Gli accordi individuali integrativi hanno la precedenza sulle presenti CG in caso di contraddizione.

II. Conferimento dell'incarico e stipulazione del contratto

A seconda del tipo di servizio, PROCOM accetta incarichi a voce, per telefono, per iscritto, per e-mail o tramite moduli d'ordine digitali.

A seconda del tipo di servizio, PROCOM decide se sottoporre prima un'offerta al cliente o confermare direttamente l'incarico.

Il contratto si perfeziona con l'accettazione dell'offerta da parte del cliente o con la conferma dell'incarico da parte di PROCOM.

Le conferme e le comunicazioni trasmesse per via elettronica (ad es. via e-mail o modulo online) sono considerate giuridicamente vincolanti.

PROCOM si riserva il diritto di rifiutare incarichi per motivi organizzativi, etici o tecnici.

Il cliente è tenuto a trasmettere i dati necessari per l'erogazione della prestazione in modo completo e veritiero.

Le modifiche dell'entità delle prestazioni o gli incarichi supplementari vengono concordati con il cliente in base all'offerta o all'accordo individuale. In alternativa, le spese saranno

fatturate sulla base dei prezzi pubblicati sul sito www.procom.ch al momento della stipula del contratto.

Qualora i costi siano sostenuti da terzi (ad es. AI, assicurazioni, autorità), il cliente rimane comunque partner contrattuale per quanto riguarda l'utilizzo del servizio.

III. Prestazioni

PROCOM fornisce servizi nel campo della comunicazione priva di barriere con la massima cura, professionalità e riservatezza.

Le prestazioni sono fornite da interpreti qualificati, neutrali e soggetti all'obbligo del segreto professionale.

PROCOM può coinvolgere imprese partner nella fornitura dei servizi.

PROCOM si riserva il diritto di modificare o interrompere l'entità delle prestazioni per motivi tecnici o organizzativi (ad es. lavori di manutenzione, aggiornamenti di sicurezza).

Non sussiste alcun diritto all'assegnazione di determinate persone per il servizio di interpretariato.

IV. Prezzi e conteggio

La remunerazione viene calcolata in base ai prezzi pubblicati di volta in volta sul sito web di PROCOM www.procom.ch, a meno che nell'offerta o nell'accordo individuale con il cliente non siano stati concordati prezzi diversi. Se applicabile, la remunerazione avviene nel quadro del mandato di prestazioni dell'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (UFAS).

In caso di intervento all'ora di pranzo (ore 11:45 – 13:45 incl. tempo di viaggio) e la sera (ore 17:30 – 20:00 incl. tempo di viaggio), viene conteggiato un forfait per i pasti.

Se l'arrivo o la partenza dell'interprete con i mezzi di trasporto pubblici non sono più possibile o non sono opportuni a causa di un intervento successivo, il pernottamento e i relativi costi devono essere organizzati e coperti dal cliente.

PROCOM ha il diritto di adeguare i prezzi in caso di mutate condizioni di mercato o di costo con un preavviso di 30 giorni.

In assenza di assunzione dei costi da parte di terzi, il cliente che commissiona il servizio è tenuto al pagamento del compenso concordato.

Salvo diverso accordo, i tempi di viaggio e di attesa sono considerati tempo di lavoro. Le spese possono essere fatturate separatamente.

Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni. In caso di ritardo nel pagamento possono essere applicate spese di sollecito e interessi di mora (5%).

Tutti i prezzi si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto prevista per legge, ove applicabile.

Le fatture possono essere trasmesse elettronicamente e si intendono recapitate con l'invio.

V. Modifiche, disdette e rinvii

Eventuali modifiche o disdette devono essere comunicate il prima possibile, al più tardi 72 ore prima dell'inizio dell'intervento.

In caso di disdette con breve preavviso (meno di 72 ore), PROCOM addebita l'intero importo. PROCOM si riserva il diritto di addebitare le spese già sostenute.

PROCOM si riserva il diritto di rinviare o disdire interventi per motivi importanti (ad es. malattia, guasto tecnico, forza maggiore).

Per forza maggiore si intendono in particolare eventi naturali, disposizioni delle autorità, pandemie, conflitti di lavoro, interruzioni di corrente o di Internet.

In caso di ripetute disdette a breve termine, PROCOM può rifiutare incarichi futuri.

VI. Protezione dei dati e riservatezza

PROCOM protegge i dati personali ai sensi della legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD).

Gli interpreti e i collaboratori sono soggetti all'obbligo del segreto professionale.

PROCOM adotta adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative per proteggere i dati personali dall'accesso non autorizzato, dalla perdita o dall'uso improprio.

Tutte le informazioni e i dati trasmessi nell'ambito di un incarico sono trattati in modo confidenziale; tale obbligo vale a tempo indeterminato, anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

Ulteriori informazioni sulla protezione dei dati sono disponibili nella dichiarazione sulla protezione dei dati di PROCOM all'indirizzo www.procom.ch.

VII. Responsabilità

PROCOM è responsabile solo per danni comprovabilmente causati da negligenza grave o dolo.

Declina qualsiasi responsabilità per danni indiretti, conseguenti o mancato guadagno.

Non si assume alcuna responsabilità per guasti tecnici, interruzioni di fornitori terzi, interruzioni di rete, nonché per rinvio o disdetta di interventi per motivi gravi.

È esclusa la responsabilità per il comportamento di personale ausiliario ai sensi dell'art. 101 CO.

PROCOM non si assume alcuna responsabilità per perdite di dati o malfunzionamenti che esulano dal suo controllo.

VIII. Utilizzo di servizi digitali

L'utilizzo dei servizi digitali di PROCOM presuppone l'osservanza delle rispettive condizioni di utilizzo.

PROCOM può limitare temporaneamente l'accesso ai servizi digitali per motivi di sicurezza o di manutenzione.

Il cliente è tenuto a trattare i dati di accesso in modo confidenziale e a evitare usi impropri.

Il cliente si impegna a proteggere i propri sistemi da accessi non autorizzati e ad assicurare che i propri terminali e le proprie connessioni siano conformi agli attuali standard di sicurezza.

IX. Revoca e cessazione del contratto

Il cliente può revocare un incarico fino all'erogazione della prestazione. Le spese già sostenute devono essere remunerate secondo le disposizioni delle presenti CG.

PROCOM può risolvere il contratto con effetto immediato per gravi motivi, in particolare in caso di uso improprio dei servizi o violazione delle presenti CG.

Al termine del contratto, gli eventuali dati personali vengono cancellati conformemente alle disposizioni sulla protezione dei dati, a meno che non sussistano obblighi legali di conservazione. Restano impregiudicati i crediti già in scadenza.

X. Disposizioni particolari relative ai singoli servizi

PROCOM offre diversi servizi nel campo delle comunicazioni senza barriere, tra cui servizi di interpretariato in loco e online, collegamento video e testo, traduzioni, mediazione culturale, servizi di emergenza e SMS, abbonamenti inclusi e PROCOM NOW.

Le descrizioni delle prestazioni, i requisiti tecnici e le tariffe vigenti sono pubblicati sul sito www.procom.ch e costituiscono parte integrante delle presenti CGC.

In caso di contraddizioni tra le CG e le descrizioni dei servizi pubblicate online, prevalgono queste ultime.

XI. Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni delle presenti CG siano o diventino interamente o parzialmente inefficaci o inapplicabili, la validità delle restanti disposizioni resta invariata.

Al posto della disposizione inefficace o inapplicabile si intende concordata una disposizione che si avvicini il più possibile allo scopo economico della disposizione originaria.

Lo stesso vale per analogia in caso di lacune normative.

XII. Disposizioni finali

PROCOM si riserva il diritto di modificare le presenti CG in qualsiasi momento. Le modifiche vengono pubblicate sul sito web www.procom.ch ed entrano in vigore con la loro pubblicazione.

Qualora singole disposizioni dovessero risultare inefficaci, la validità delle restanti disposizioni rimane invariata.

Per le traduzioni delle presenti CG in altre lingue fa fede la versione tedesca.

Si applica esclusivamente il diritto svizzero. Foro competente è Olten.

Zusatz:

Si applicano le Condizioni generali di PROCOM, consultabili all'indirizzo: <https://procom.ch>