

Condizioni generali di abbonamento Opero

Le regole dell'abbonamento a Opero Gestionale, per le imprese che lo usano nella loro attività. In cima le clausole da leggere con più attenzione.

Versione 1.0 · del 8 ottobre 2026 · [Versioni e storico](#)

Fornitore: Opero Sagl, Via Consiglio Mezzano 40, 6644 Orselina, Svizzera, iscritta nel registro di commercio del Cantone Ticino, numero IDI CHE-411.155.614, di seguito «Opero». Opero Sagl non è iscritta nel registro dei contribuenti IVA.

Contatti contrattuali e disdette, assistenza, protezione dei dati e sicurezza: info@opero.swiss, telefono 076 420 07 96 (Simone) e 079 953 59 42 (Davide).

Testo e allegati: questa pagina, l'[archivio delle versioni](#) e la stampa in PDF dal browser.

Informativa sulla protezione dei dati: opero.swiss/privacy.

Documenti che fanno parte del contratto: queste CG, l'[Allegato A – Trattamento dei dati per conto del Cliente](#) e la [Scheda B – Configurazione e fornitori del Servizio](#).

Clausole da leggere con particolare attenzione

Durata e rinnovo automatico. Il piano mensile si rinnova di mese in mese e si disdice almeno 7 giorni prima della scadenza. Il piano annuale si rinnova per 12 mesi e si disdice almeno 30 giorni prima della scadenza. Un pagamento rateale non abbrevia l'impegno annuale. Valgono le condizioni diverse espressamente concordate nell'Ordine ([art. 5](#)).

Pagamenti e sospensione. I canoni sono dovuti anche in caso di mancato utilizzo volontario. Il mancato pagamento può comportare sospensione e risoluzione, dopo la procedura prevista dagli [artt. 6](#) e [17](#). Non sono esclusi i rimborsi dovuti per inadempimento di Opero o per legge.

Controlli del Cliente. Il Cliente deve verificare dati, calcoli salariali, risultati AI, beneficiari e ordini di pagamento prima di utilizzarli o autorizzarli; gli obblighi di Opero per il corretto funzionamento contrattuale restano applicabili ([artt. 9-11](#)).

Responsabilità. Per colpa lieve, il risarcimento di Opero è limitato ai danni diretti e al massimale dell'[art. 19](#). Dolo, colpa grave, danni alla persona e responsabilità non limitabili per legge restano esclusi da tali limitazioni.

Fine dell'abbonamento. L'esportazione standard è disponibile per 30 giorni dopo la cessazione. I dati di produzione sono cancellati entro i successivi 30 giorni; le copie di sicurezza seguono quanto descritto nella Scheda B, sono cifrate e servono solo a un ripristino, salvo conservazioni legalmente necessarie (art. 18).

Dati e fornitori. Il trattamento per conto del Cliente è disciplinato dall'Allegato A e dalla Scheda B. I dati stanno su server in Svizzera; i trattamenti o gli accessi dall'estero, quando ci sono, sono indicati nella Scheda B.

1 Ambito di applicazione e definizioni

1.1 Le presenti condizioni generali («CG») disciplinano la fornitura a distanza del software gestionale Opero, delle applicazioni collegate e dei moduli compresi nel piano sottoscritto («Servizio»). Sono destinate esclusivamente a imprese, indipendenti e organizzazioni che acquistano per la propria attività professionale o commerciale («Cliente»). Un acquisto per uso personale o familiare richiede condizioni distinte. Opero può chiedere la prova della qualità professionale, per esempio il numero IDE, e rifiutare ordini che non la soddisfano. Restano comunque salve le norme imperative eventualmente applicabili al rapporto concreto.

1.2 L'«Ordine» è il riepilogo dell'abbonamento accettato online oppure un'offerta individuale accettata dalle parti. Specifica identità del Cliente, piano, moduli, utenti, limiti, prezzo, imposte, durata, periodicità di pagamento, decorrenza ed eventuali condizioni particolari. Gli «Utenti autorizzati» sono le persone fisiche a cui il Cliente concede accesso, inclusi dipendenti e consulenti.

1.3 Sono «Dati del Cliente» i contenuti caricati, raccolti o generati per suo conto nel Servizio, inclusi documenti, anagrafiche, fotografie, rapporti, dati contabili e salariali. I dati amministrativi che Opero tratta per gestire il proprio rapporto con il Cliente sono distinti e descritti nell'informativa privacy.

1.4 Queste CG non regolano, da sole, lo sviluppo di siti o applicazioni su misura, la consulenza professionale, l'esternalizzazione della contabilità o l'amministrazione del personale. Tali prestazioni richiedono un incarico specifico; per i siti web e le app su misura valgono le Condizioni per i progetti su misura. La qualificazione giuridica delle prestazioni dipende dalla loro natura effettiva e restano salve le norme imperative, compreso l'art. 404 CO ove applicabile.

2 Documenti contrattuali e conclusione

2.1 Costituiscono il contratto l'Ordine, le condizioni individuali concordate, queste CG, l'Allegato A e la Scheda B nella versione messa a disposizione prima dell'accettazione. In caso di contrasto prevalgono le condizioni individuali espressamente concordate, poi l'Ordine e infine le CG. Per il trattamento dei dati prevalgono l'Allegato A e le garanzie inderogabili applicabili. Un Ordine standard non riduce tali garanzie. L'informativa privacy assolve obblighi di trasparenza e non amplia unilateralmente diritti di utilizzo dei Dati del Cliente.

2.2 Prima dell'ordine online, il Cliente può consultare e scaricare i documenti, verificare il riepilogo e correggere gli errori. Selezionando la casella di accettazione e premendo il pulsante che indica chiaramente l'obbligo di pagamento, il Cliente presenta un ordine vincolante. Opero ne conferma immediatamente la ricezione per e-mail. Il contratto si conclude con la conferma di accettazione di Opero o con l'attivazione del piano a pagamento. Una semplice conferma di ricezione vale come accettazione soltanto se lo indica espressamente.

2.3 Se l'Ordine non è accettato, Opero restituisce gli importi eventualmente già incassati. Per offerte individuali, il contratto si conclude secondo la procedura e il termine indicati nell'offerta. Un'offerta individuale può essere accettata con firma autografa, firma elettronica o conferma scritta via e-mail o tramite il portale; la legge non prescrive una forma particolare per il contratto (art. 11 CO), mentre per la proroga di foro vale l'art. 24.2. Chi agisce per il Cliente dichiara di disporre dei poteri necessari; la mancanza di poteri è regolata dalla legge e non comporta una fideiussione personale automatica.

2.4 Le condizioni del Cliente non si applicano se Opero non le accetta espressamente. Le dichiarazioni di venditori o intermediari vincolano Opero nei limiti dei poteri di rappresentanza effettivi o opponibili secondo la legge. Opero conserva la versione contrattuale accettata e gli elementi necessari a documentare la conclusione.

3 Contenuto del Servizio

3.1 Opero fornisce l'accesso al Servizio via Internet durante il periodo contrattuale. Le funzioni comprese sono quelle descritte nell'Ordine e nella descrizione del piano resa disponibile alla conclusione. Possono comprendere fatturazione, offerte, gestione clienti, calendario, rapporti di lavoro, sopralluoghi, documenti, salari, funzioni AI e integrazioni, solo se effettivamente incluse e attivate.

3.2 Dimostrazioni, anticipazioni di sviluppo e descrizioni di funzioni future non costituiscono un impegno di consegna, salvo accordo espresso. Opero non può tuttavia disattendere caratteristiche o qualità promesse contrattualmente. Personalizzazioni, migrazioni, formazione e assistenza straordinaria sono comprese solo se indicate nell'Ordine.

3.3 Il Cliente procura connessione, dispositivi e ambienti compatibili con i requisiti comunicati da Opero. Prima dell'acquisto verifica, anche mediante una prova se disponibile, che le funzioni descritte soddisfino le proprie necessità. Requisiti particolari, integrazioni obbligatorie o scadenze essenziali devono essere concordati espressamente.

3.4 Ogni piano comprende un numero di account, uno spazio per foto e documenti e un tetto mensile di token dell'intelligenza artificiale (250'000, 500'000 o 1'000'000 secondo il piano, contati sul consumo che il modello dichiara), indicati nell'Ordine e nella pagina Prezzi com'era alla conclusione. Un account è un accesso attivo o invitato di una persona; uno disattivato non conta. Account, spazio e token in più (blocchi da un milione al mese) si aggiungono alle tariffe dell'Ordine; il Servizio impedisce di superare quanto è compreso finché il Cliente non lo aumenta, senza addebiti a sorpresa. Finiti i token del mese, i documenti si leggono senza intelligenza artificiale e nulla si blocca.

4 Accessi e diritto di utilizzo

4.1 Per la durata dell'abbonamento, Opero concede un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di utilizzare il Servizio per l'attività interna del Cliente, nei limiti del piano. L'accesso di consulenti incaricati è consentito per svolgere attività per il Cliente e sotto la sua gestione. L'utilizzo per offrire il Servizio a terzi o per gestire ulteriori aziende richiede un piano o un accordo che lo consenta.

4.2 Ogni Utente deve utilizzare credenziali proprie. Il Cliente assegna i ruoli secondo necessità, protegge i dispositivi, abilita le misure di sicurezza richieste e revoca tempestivamente gli accessi non più necessari. Informa subito Opero di accessi abusivi o sospetti. Non può condividere un account nominativo per aggirare il numero di licenze.

4.3 L'amministratore designato dal Cliente gestisce gli Utenti e, se autorizzato, modifica il piano e le impostazioni. Opero può verificare i poteri prima di eseguire operazioni sensibili, esportazioni o trasferimenti di amministrazione. Il Cliente risponde delle condotte imputabili ai propri Utenti secondo la legge; l'abuso di credenziali non esonera Opero dai propri obblighi di sicurezza.

4.4 Il Cliente rende note ai propri Utenti autorizzati le regole di utilizzo di queste CG che li riguardano. Opero può mostrare agli Utenti, al primo accesso, una sintesi delle regole d'uso e l'informativa sulla protezione dei dati; ciò non li rende parti del contratto.

5 Durata, rinnovo e disdetta ordinaria

5.1 La decorrenza e la durata iniziale sono indicate nell'Ordine. In assenza di una diversa durata espressamente pattuita, il periodo è di un mese e decorre dal giorno indicato nell'Ordine; ogni periodo successivo comincia lo stesso giorno del mese seguente o, se quel giorno manca, l'ultimo giorno di quel mese. Quando è scelto un piano annuale, il periodo è di 12 mesi. La periodicità della fattura può differire dalla durata dell'impegno.

5.2 Il piano mensile si rinnova automaticamente per un ulteriore mese, salvo disdetta ricevuta almeno 7 giorni di calendario prima della fine del periodo corrente. Il piano annuale si rinnova automaticamente per ulteriori 12 mesi, salvo disdetta ricevuta almeno 30 giorni di calendario prima della fine del periodo corrente. Il rinnovo e il relativo termine sono indicati anche nel riepilogo dell'Ordine.

5.3 La disdetta può essere comunicata tramite la funzione dedicata nell'account, se disponibile, oppure via e-mail all'indirizzo contrattuale di Opero. Deve consentire di identificare il Cliente e l'abbonamento. Non è richiesta una raccomandata. Opero conferma la data di cessazione; la mancata conferma non invalida una disdetta di cui il Cliente prova il tempestivo ricevimento. Il Cliente può disdire già durante il periodo iniziale con effetto alla sua scadenza.

5.4 Il mancato utilizzo, la disinstallazione dell'app o la revoca del metodo di pagamento non costituiscono disdetta. Il Servizio resta utilizzabile fino alla cessazione, salvo sospensione giustificata. Il Cliente non ha un diritto convenzionale di ripensamento o di rimborso per un semplice cambiamento di decisione; restano salvi diritti di legge, garanzie commerciali espressamente promesse e i casi previsti da queste CG.

5.5 Salvo accordo diverso, un aumento di piano richiesto dall'amministratore autorizzato entra in vigore dopo conferma di prezzo e decorrenza, con eventuale conguaglio proporzionale. La riduzione di piano decorre dal rinnovo successivo, se richiesta entro il termine di disdetta applicabile. Nessuna spesa aggiuntiva è dovuta senza una base tariffaria e una richiesta o autorizzazione contrattualmente valide.

6 Prezzi, fatturazione e mora

6.1 I prezzi sono espressi in franchi svizzeri. Il riepilogo indica chiaramente se l'IVA è inclusa, esclusa o non applicabile e riporta l'importo totale dovuto. Finché Opero Sagl non è assoggettata all'IVA, l'IVA non è addebitata; se lo diventasse, si aggiunge all'aliquota di legge dal momento dell'assoggettamento, e Opero lo comunica prima. Il canone copre soltanto le prestazioni e le quantità incluse. Consumi eccedenti, messaggi, spazio o crediti AI sono fatturabili esclusivamente secondo tariffe rese note e accettate prima del relativo utilizzo a pagamento.

6.2 Salvo diversa indicazione nell'Ordine, il canone è dovuto anticipatamente per ogni periodo di fatturazione. Il pagamento avviene su fattura con bollettino QR; il termine è di 10 giorni di calendario dalla data della fattura; la data di scadenza indicata in fattura vale come giorno di scadenza determinato ai sensi dell'art. 102 cpv. 2 CO. Per addebiti ricorrenti, il Cliente autorizza gli importi contrattualmente dovuti secondo il mandato del prestatore di pagamento. La disponibilità del mezzo di pagamento va mantenuta aggiornata. Opero non può prelevare importi privi di una base contrattuale.

6.3 Il Cliente segnala senza indugio le contestazioni motivate, preferibilmente entro 30 giorni dalla ricezione della fattura; questo termine non introduce una decadenza dai diritti di legge. Le parti chiariscono la contestazione e il Cliente paga la parte non contestata. La compensazione è ammessa per crediti riconosciuti da Opero o accertati definitivamente, salvi i diritti inderogabili.

6.4 La mora è regolata dall'art. 102 CO. Dalla mora sono dovuti interessi del 5% annuo. Opero può richiedere ulteriori costi necessari, documentati e legalmente recuperabili, senza cumulare somme per il medesimo danno. Non si applicano penali di sollecito o costi d'incasso forfettari non concordati.

6.5 In caso di mancato pagamento, Opero invia un avviso indicando importo, motivo e conseguenze e concede almeno 10 giorni di calendario per regolarizzare prima di sospendere il Servizio. Non sospende per una parte contestata in buona fede su basi concrete finché il Cliente collabora al chiarimento e paga la parte incontestata. Dopo la sospensione può risolvere il contratto concedendo un ulteriore termine di almeno 10 giorni con espresso avvertimento.

6.6 La sospensione dovuta a una violazione imputabile al Cliente non annulla i canoni del periodo contrattuale in corso. In caso di risoluzione anticipata per tale violazione, Opero può far valere il danno effettivo secondo la legge, deducendo spese risparmiate ed

evitando doppie riscossioni. Non divengono automaticamente esigibili canoni di rinnovi futuri non ancora iniziati.

6.7 Chi sceglie il pagamento annuale riceve lo sconto indicato nell'Ordine (oggi il 10%) sulla quota del piano; account, spazio e token in più restano a prezzo pieno. Le prime dieci aziende che si abbonano ricevono il **prezzo pioniere**: uno sconto fisso al mese sul prezzo di listino del loro piano, indicato nell'Ordine, che resta loro finché l'abbonamento continua senza interruzioni. È lo sconto a essere garantito, non la cifra: se il listino cambia secondo l'art. 7, il canone cambia con lui e resta dello stesso sconto sotto.

7 Modifiche dei prezzi

7.1 Opero può modificare i prezzi per i periodi successivi a quello già convenuto, comunicando il nuovo prezzo, la motivazione commerciale e la decorrenza almeno 60 giorni prima. L'aumento non si applica retroattivamente né durante un periodo a prezzo fisso già pattuito. Una nuova imposta o una modifica dell'aliquota si applica nei limiti previsti dalla legge e secondo l'indicazione trasparente del prezzo.

7.2 Il Cliente può rifiutare l'aumento disdicendo fino al giorno prima della sua decorrenza, anche se il termine ordinario di disdetta è già trascorso. La comunicazione di Opero evidenzia questo diritto. In mancanza di disdetta, il nuovo prezzo vale dal rinnovo indicato, secondo il meccanismo qui concordato. Per un piano annuale si applica soltanto al successivo periodo annuale. Se il preavviso è insufficiente, la decorrenza viene rinviata al primo rinnovo compatibile.

8 Uso consentito e obblighi del Cliente

8.1 Il Cliente utilizza il Servizio in modo lecito e dispone dei diritti necessari sui dati e sui contenuti. Non carica malware, non tenta accessi non autorizzati, non aggira controlli o limiti e non svolge scansioni intrusive o test di sicurezza senza autorizzazione. Sono vietati spam, frodi, violazioni di diritti altrui e utilizzi che compromettono la sicurezza o la disponibilità degli altri clienti.

8.2 Salve le facoltà inderogabili previste dalla legge, sono vietati decompilazione, copia del software, rimozione di avvisi di proprietà e utilizzo degli elementi protetti per riprodurre il Servizio. Il Cliente può esportare e riutilizzare i propri dati nei limiti dei diritti di terzi. Non è vietata una valutazione o recensione veritiera del prodotto.

8.3 Il Cliente mantiene aggiornati i recapiti e controlla le comunicazioni contrattuali. Organizza procedure alternative per le operazioni essenziali e per le scadenze che non

tollerano interruzioni. L'utilizzo del Servizio non trasferisce a Opero i compiti decisionali o gli obblighi professionali del Cliente.

8.4 Opero può misurare i consumi necessari alla fatturazione e rilevare abusi nel rispetto della minimizzazione dei dati. Un incremento di consumo non autorizza variazioni arbitrarie di prezzo: Opero avvisa il Cliente e applica i limiti del piano o concorda un adeguamento. Eventuali misure urgenti restano regolate dall'art. 17.

9 Contabilità, salari e documenti

9.1 Le funzioni contabili, fiscali, salariali e relative alle assicurazioni sociali sono strumenti di elaborazione. Salvo incarico separato, Opero non assume il ruolo di fiduciario, consulente fiscale o legale, datore di lavoro o rappresentante presso autorità e assicurazioni. Non garantisce certificazioni, omologazioni o accettazioni da parte di terzi che non siano espressamente dichiarate e documentate.

9.2 Il Cliente verifica dati iniziali, aliquote, cantone, contratti collettivi e individuali, assicurazioni, periodi di servizio, assenze, deduzioni, imposte alla fonte e altre impostazioni rilevanti. Controlla i conteggi prima del pagamento o della dichiarazione, specialmente in caso di cambiamenti normativi o situazioni non standard. Opero resta tenuta alla corretta esecuzione delle funzionalità contrattualmente promesse e alla gestione degli errori secondo l'art. 16.

9.3 Il Cliente approva le registrazioni e i documenti definitivi, verifica le ricevute d'invio e rispetta le scadenze. Una notifica del software non prova da sola la ricezione o l'accettazione da parte del destinatario. Gli automatismi di sollecito richiedono la verifica della legittimità del credito e dei dati del destinatario.

9.4 Il Cliente organizza la conservazione richiesta dalla legge, inclusi, ove applicabili, i dieci anni dell'art. 958f CO e i requisiti di integrità e leggibilità dell'Ordinanza sui libri di commercio (OLC). Il Servizio non costituisce un servizio di archiviazione legale a lungo termine, salvo specifico accordo. I backup operativi non sostituiscono automaticamente un archivio conforme. Il Cliente effettua esportazioni periodiche adeguate alla criticità dei propri dati.

10 AI, OCR e automazioni

10.1 Le funzioni di intelligenza artificiale, riconoscimento dei documenti e automazione possono produrre dati incompleti, inesatti o non adatti al caso concreto. Opero rende riconoscibile l'impiego dell'AI e descrive finalità, dati inviati e limiti essenziali della

funzione. L'attivazione da parte di un amministratore autorizzato costituisce un'istruzione di trattamento solo entro le finalità e le garanzie dell'Allegato A.

10.2 Prima di utilizzare risultati per registrazioni definitive, paghe, dichiarazioni, comunicazioni a terzi o pagamenti, il Cliente verifica almeno importi, valuta, IVA, date, beneficiari, IBAN, duplicati, classificazioni e completezza dei dati pertinenti. **Un risultato AI non costituisce da solo un'autorizzazione a disporre denaro o ad assumere obblighi verso terzi.**

10.3 Le automazioni con effetti esterni operano solo su istruzioni e autorizzazioni specifiche del Cliente, con ambito, limiti e possibilità di revoca chiaramente definiti. Il Cliente verifica tali impostazioni e controlla gli esiti; un comando generico non equivale a un mandato illimitato. L'eventuale revoca non elimina operazioni già validamente eseguite.

10.4 Il Cliente non impiega le funzioni per decisioni individuali esclusivamente automatizzate con effetti giuridici o conseguenze significative senza una verifica separata dei requisiti legali, delle informazioni da fornire e dell'eventuale riesame umano. Opero non garantisce che un modulo standard sia idoneo a qualsiasi trattamento ad alto rischio.

10.5 I Dati del Cliente, gli input e gli output non sono utilizzati da Opero o dai suoi subresponsabili per addestrare modelli generali o per pubblicità. Un uso ulteriore richiede un accordo separato, una valida giustificazione giuridica e la necessaria informazione delle persone interessate. La sola accettazione delle CG non vale come consenso degli interessati a tale uso. Tempi di conservazione e localizzazione dei fornitori AI sono riportati nella Scheda B.

10.6 Opero non promette l'unicità o l'esclusività dei risultati AI né l'esistenza di diritti d'autore su ciascun risultato. Il Cliente verifica l'utilizzo previsto e i possibili diritti di terzi. Questi limiti non escludono la responsabilità di Opero nei casi previsti dall'art. 19.1.

11 Banche, pagamenti e integrazioni

11.1 Le integrazioni con banche, prestatori di pagamento, posta elettronica e altri servizi dipendono anche da sistemi esterni. I servizi acquistati direttamente dal Cliente presso terzi restano soggetti ai relativi contratti, resi conoscibili prima dell'attivazione. Per i fornitori scelti da Opero per adempiere alle proprie prestazioni, Opero conserva gli obblighi previsti dal contratto, dall'Allegato A e dalla legge.

11.2 Salvo accordo specifico e presupposti legali verificati, Opero fornisce strumenti tecnici e non custodisce fondi del Cliente, non eroga credito e non garantisce l'esecuzione o l'irrevocabilità bancaria di un pagamento. Il collegamento di un conto non attribuisce a Opero un potere generale di disposizione. Il Cliente mantiene e gestisce le autorizzazioni richieste dalla banca o dal prestatore.

11.3 Il Cliente verifica destinatario, coordinate, importo, valuta, scadenza, duplicati e poteri di firma prima di approvare una disposizione. Verifica presso la banca o il prestatore l'effettivo esito delle operazioni. Dati importati e riconciliazioni possono presentare ritardi: un'indicazione «pagato» nel gestionale non sostituisce la conferma bancaria.

11.4 In caso di modifica o cessazione di un'interfaccia esterna, Opero informa il Cliente e adotta misure ragionevoli per ripristinare la compatibilità o proporre un'alternativa. Se viene meno una funzione essenziale acquistata, si applicano i rimedi degli artt. 15 e 16. La dipendenza da un terzo non consente a Opero di escludere indistintamente qualsiasi proprio inadempimento.

12 Dati, riservatezza e protezione dei dati

12.1 I diritti sui Dati del Cliente restano al Cliente o ai rispettivi aventi diritto. Il Cliente concede a Opero soltanto le autorizzazioni necessarie a erogare il Servizio, assisterlo, eseguire istruzioni lecite e adempiere obblighi di legge. Non avviene alcuna vendita dei Dati del Cliente. Statistiche per finalità proprie possono essere utilizzate solo se effettivamente anonimizzate e non riconducibili al Cliente o a persone fisiche; la pseudonimizzazione non basta.

12.2 Per i dati trattati per conto del Cliente si applicano l'Allegato A e la Scheda B. Per contatti contrattuali, fatturazione e altri trattamenti determinati autonomamente da Opero, i ruoli e le finalità sono descritti nell'informativa privacy. Il ruolo effettivo dipende dal trattamento svolto e non dalla sola denominazione contrattuale.

12.3 Ciascuna parte mantiene riservate le informazioni non pubbliche dell'altra e le usa soltanto per l'esecuzione del contratto o per far valere diritti legittimi. Può comunicarle a collaboratori e consulenti che ne hanno necessità e sono vincolati alla riservatezza, oppure se richiesto dalla legge. Quando consentito, informa prima l'altra parte di una divulgazione obbligatoria. Sono escluse informazioni già legittimamente note, divenute pubbliche senza violazione o sviluppate indipendentemente.

12.4 La riservatezza permane per cinque anni dalla cessazione e, per segreti commerciali e dati personali, finché la loro natura o la legge richiedono protezione. Il nome o il logo del Cliente non può essere usato come referenza pubblicitaria senza separata autorizzazione.

13 Sicurezza e copie di sicurezza

13.1 Opero adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio e allo stato della tecnica, documentate nella Scheda B. Protegge accessi, separazione dei clienti, comunicazioni, infrastruttura, copie di sicurezza e gestione degli incidenti. Gli obblighi di sicurezza non sono sostituiti da una generica esclusione di garanzia.

13.2 Frequenza e conservazione dei backup, procedure di ripristino ed eventuali obiettivi concordati sono indicati nella Scheda B o in un accordo sul livello di servizio («SLA»). Salvo SLA, non sono garantiti tempi fissi di ripristino né l'assenza assoluta di perdita dati. Opero mantiene comunque copie di sicurezza e capacità di ripristino appropriate al rischio e agli impegni contrattuali.

13.3 Il Cliente protegge i propri accessi e conserva copie esportate in misura ragionevole. L'eventuale contributo del Cliente al danno è valutato secondo la legge e nella misura del suo effetto causale; la mancata esportazione non libera automaticamente Opero dalle conseguenze di propri errori o violazioni.

14 Disponibilità, manutenzione e assistenza

14.1 Opero eroga il Servizio con diligenza professionale e adotta misure ragionevoli per mantenerlo disponibile. In assenza di SLA non assume una percentuale minima numerica di disponibilità né un tempo massimo fisso di risposta, ma resta tenuta a fornire le funzioni contrattuali e a gestire le anomalie.

14.2 Sono possibili interruzioni per manutenzione e aggiornamenti. Le attività programmate sono comunicate con anticipo ragionevole e, per quanto possibile, svolte in periodi di minore utilizzo. Interventi urgenti di sicurezza possono essere eseguiti subito; Opero informa il Cliente appena ragionevolmente possibile. La frequenza e la durata degli interventi devono restare proporzionate.

14.3 Canali, lingue, orari e prestazioni di assistenza inclusi sono indicati nell'Ordine o nella Scheda B. Senza accordo espresso non è previsto un presidio umano continuativo 24 ore su 24. Gli incidenti di sicurezza sono comunque trattati secondo l'Allegato A.

Interventi aggiuntivi a pagamento richiedono informazione preventiva su tariffe e autorizzazione del Cliente.

15 Evoluzione del prodotto e forza maggiore

15.1 Opero può aggiornare interfacce e funzioni, correggere errori e migliorare il Servizio, purché ne mantenga le caratteristiche essenziali concordate. Una riduzione materiale durante un periodo già pagato richiede un'alternativa sostanzialmente equivalente oppure la facoltà del Cliente di cessare la parte interessata e ottenere il rimborso proporzionale del periodo non fruito. Se il restante Servizio non è ragionevolmente utilizzabile, la facoltà riguarda l'intero abbonamento.

15.2 Opero comunica, per quanto ragionevolmente possibile, con almeno 60 giorni di anticipo una cessazione programmata del Servizio o di una sua funzione essenziale. Una sospensione immediata può essere necessaria per obblighi di legge o pericoli concreti di sicurezza; restano applicabili proporzionalità, informazione e rimedi previsti dal contratto.

15.3 Nessuna parte risponde dell'inadempimento causato da eventi esterni imprevedibili o inevitabili non superabili con la diligenza dovuta. La parte colpita informa l'altra, limita le conseguenze e riprende appena possibile. Un attacco informatico o un guasto del fornitore non è automaticamente forza maggiore se adeguate misure avrebbero potuto prevenirlo o contenerlo. Non sono sospesi i pagamenti già maturati per prestazioni erogate.

15.4 Per la parte di Servizio divenuta totalmente inutilizzabile a causa dell'evento, il canone è ridotto proporzionalmente alla durata e all'estensione dell'indisponibilità. Se l'impedimento essenziale dura oltre 30 giorni consecutivi, ciascuna parte può porre fine alla parte interessata, o all'intero rapporto se non più ragionevolmente utilizzabile, con rimborso degli anticipi non maturati.

16 Difetti e rimedi

16.1 Il Cliente segnala tempestivamente difetti e disfunzioni, descrive il problema e collabora ragionevolmente alla diagnosi. Opero esamina le segnalazioni e corregge i difetti imputabili al Servizio o propone una soluzione provvisoria idonea, entro un termine adeguato alla gravità e alle circostanze. Una segnalazione tardiva può rilevare per l'aggravamento evitabile del danno, senza introdurre una decadenza generale non prevista dalla legge.

16.2 Se una funzione essenziale resta gravemente difettosa e Opero non rimedia entro un termine supplementare ragionevole assegnato dal Cliente, questi può richiedere una riduzione proporzionata del canone o risolvere la parte interessata; se il difetto compromette l'utilità complessiva, può risolvere il contratto. Restano salvi i casi in cui la legge non richiede un termine supplementare e gli altri diritti inderogabili.

16.3 Opero restituisce gli anticipi riferiti a prestazioni non più dovute e riconosce gli eventuali accrediti spettanti. Le pretese risarcitorie restano regolate dall'art. 19. Non è garantito un risultato economico specifico, l'assenza di qualsiasi errore o la compatibilità con sistemi non concordati. Nessuna esclusione si estende a caratteristiche espressamente promesse o a difetti dolosamente taciuti.

17 Sospensione e risoluzione per giusta causa

17.1 Opero può limitare o sospendere la sola parte necessaria del Servizio in caso di violazione grave, uso illecito, rischio concreto per la sicurezza o ordine di un'autorità. Salvo urgenza, informa il Cliente e gli concede un termine ragionevole per rimediare. Per il mancato pagamento valgono i termini specifici dell'art. 6.

17.2 La misura deve essere proporzionata e revocata quando la causa è rimossa. Opero comunica motivi ed estensione, a meno che un divieto legale o concrete esigenze di sicurezza lo impediscano. Se la sospensione risulta ingiustificata, restano salvi i rimedi del Cliente. Durante la sospensione Opero continua a proteggere i dati e, quando sicuro e lecito, consente l'esportazione standard o la fornisce con modalità alternative.

17.3 Ciascuna parte può risolvere per una violazione essenziale dell'altra non rimediata entro un congruo termine scritto, oppure immediatamente quando la prosecuzione non è ragionevolmente esigibile. La cessazione dell'attività o l'insolvenza non consentono misure contrarie a norme imperative della procedura applicabile.

18 Cessazione, esportazione e cancellazione

18.1 Alla cessazione termina il diritto di uso operativo. **Per 30 giorni di calendario il Cliente può ottenere senza costo aggiuntivo un'esportazione standard dei propri dati disponibili**, mediante funzione dedicata o richiesta al supporto. I formati e i contenuti esportabili sono descritti nella Scheda B. Un accesso limitato a consultazione ed esportazione non rinnova l'abbonamento.

18.2 Il Cliente verifica tempestivamente completezza e leggibilità dell'esportazione e segnala le anomalie. Opero corregge senza costo le carenze dell'esportazione standard

imputabili al Servizio. Conversioni personalizzate, ricostruzioni o migrazioni assistite ulteriori richiedono accordo su tempi e prezzo. Il Cliente non acquisisce il codice sorgente o i dati di altri clienti.

18.3 Decorso il termine di esportazione, Opero cancella i dati dai sistemi di produzione entro 30 giorni. Le copie di sicurezza restano come descritto nella Scheda B (B5). Finché esistono sono protette, escluse dall'uso ordinario e utilizzate solo per sicurezza, ripristino o obblighi legali. In caso di ripristino, Opero riapplica le cancellazioni.

18.4 Il Cliente può chiedere una cancellazione anticipata, previa verifica dei poteri e delle conseguenze. Restano conservati soltanto dati necessari per obblighi legali concretamente applicabili o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti, per il tempo necessario e con accesso ristretto. L'obbligo contabile di Opero sulle proprie fatture non giustifica la conservazione indistinta di tutti i documenti del Cliente.

18.5 Il Cliente provvede per tempo alla continuità operativa e agli obblighi di conservazione. Scaduti i termini, non è garantito il recupero. Una controversia sul pagamento non autorizza Opero a vendere i dati o a impedire l'esercizio di diritti inderogabili delle persone interessate.

19 Responsabilità di Opero

19.1 Opero risponde senza le limitazioni dei successivi paragrafi per dolo o colpa grave propri o dei propri organi, danni alla vita o all'integrità fisica, nonché negli altri casi in cui la responsabilità non può essere esclusa o limitata per legge. Per scelta contrattuale, le limitazioni non si applicano neppure a dolo o colpa grave dei suoi ausiliari nell'esecuzione del contratto.

19.2 Per colpa lieve, Opero risponde soltanto dei danni diretti provati e causalmente riconducibili al proprio inadempimento. Sono esclusi danni indiretti o conseguenti, perdita di utile, fatturato, opportunità commerciali o risparmi attesi e danni reputazionali, nella misura legalmente consentita e fatti salvi i casi dell'art. 19.1.

19.3 Per le pretese soggette a limitazione, la responsabilità complessiva di Opero per tutti gli eventi riferibili a un medesimo anno contrattuale non supera i canoni netti pagati o dovuti per il Servizio interessato nei 12 mesi precedenti il primo evento dannoso di tale anno. Se il rapporto dura da meno di 12 mesi, il limite corrisponde al canone ricorrente contrattuale per il Servizio interessato riportato a 12 mesi. Per un servizio integralmente gratuito il limite è CHF 100. L'anno contrattuale

decorre dall'attivazione; eventi con la stessa causa sono attribuiti all'anno del primo evento.

19.4 Il limite si applica complessivamente anche alle pretese collegate all'Allegato A e, nei limiti di legge, a quelle extracontrattuali tra le parti derivanti dal medesimo fatto. Non limita i diritti autonomi degli interessati, i poteri delle autorità o le responsabilità personali previste dalla legge. Non limita la restituzione di canoni non dovuti, i rimborsi proporzionali previsti dal contratto o l'obbligo di cessare trattamenti illeciti.

19.5 In caso di perdita o alterazione di dati imputabile a Opero, i costi ragionevoli di ripristino o ricostruzione necessari rientrano nei danni diretti, soggetti ai limiti applicabili. Si considera l'eventuale concorso causale del Cliente secondo la legge. Le regole sulla sicurezza e sui backup restano obblighi contrattuali di Opero.

19.6 Le stesse limitazioni, con le medesime eccezioni, valgono per collaboratori e ausiliari di Opero nella misura consentita dalla legge. Nessuna clausola in materia di AI, banche, terzi, prove gratuite, forza maggiore o controlli del Cliente può essere interpretata come deroga all'art. 19.1.

20 Responsabilità del Cliente e pretese di terzi

20.1 Il Cliente risponde secondo la legge per proprie violazioni imputabili e per quelle dei propri ausiliari. Se un terzo avanza una pretesa fondata su contenuti illeciti forniti dal Cliente, violazione di diritti altrui o istruzioni illecite a lui imputabili, il Cliente tiene indenne Opero nei limiti della propria responsabilità per somme definitivamente dovute e costi di difesa necessari e ragionevoli.

20.2 Opero informa tempestivamente il Cliente, gli permette di partecipare alla difesa, collabora e limita il danno. Una transazione a carico del Cliente richiede il suo consenso, che non può essere negato senza motivo ragionevole. Sono escluse dalla manleva le conseguenze imputabili a Opero e le sanzioni personali o altre somme non trasferibili per legge. Non è prevista una manleva automatica per qualsiasi reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza.

21 Proprietà intellettuale

21.1 Software, codice, interfacce, marchi, documentazione e componenti di Opero restano di Opero o dei suoi licenzianti. Il canone non comporta cessione di proprietà intellettuale. Eventuali componenti di terzi restano soggetti alle relative licenze, senza ridurre gli obblighi assunti da Opero verso il Cliente.

21.2 I suggerimenti volontariamente comunicati dal Cliente possono essere utilizzati per migliorare il Servizio senza compenso, salvo accordo diverso, purché non siano divulgati Dati del Cliente, segreti o altri contenuti riservati. Questa facoltà non autorizza l'addestramento AI vietato dall'art. 10.5.

21.3 Se un terzo contesta diritti sul Servizio, il Cliente informa Opero e collabora senza riconoscere responsabilità per suo conto. Opero può ottenere i diritti necessari, modificare il componente senza comprometterne sostanzialmente l'utilità o sostituirlo. Se non è ragionevolmente possibile, può cessare la parte interessata rimborsando gli anticipi non maturati; restano salvi gli ulteriori rimedi applicabili e l'art. 19.

22 Prove gratuite e funzioni sperimentali

22.1 Durata, limiti e condizioni delle prove sono indicati prima dell'attivazione. La prova non si converte automaticamente in un piano a pagamento se il Cliente non ha accettato in anticipo in modo espresso il prezzo, la data di addebito, la durata e il rinnovo. In mancanza di tale accettazione termina senza addebito.

22.2 Le funzioni beta o sperimentali devono essere identificate come tali e accettate separatamente. Possono essere modificate o interrotte e non devono essere usate come unico presidio di processi essenziali. Non sostituiscono unilateralmente funzioni stabili acquistate. Restano applicabili protezione dei dati, riservatezza, obblighi di sicurezza e art. 19.1.

22.3 Al termine della prova si applicano le regole di esportazione e cancellazione dell'art. 18, salvo un termine diverso chiaramente concordato prima dell'inizio. Non è consentito caricare dati reali in ambienti dimostrativi dichiarati inadatti a tale trattamento.

23 Modifiche contrattuali, comunicazioni e trasferimento

23.1 Opero comunica modifiche proposte delle CG almeno 30 giorni prima, con testo scaricabile, sintesi e decorrenza. Modifiche che introducono obblighi aggiuntivi, riducono diritti essenziali o ampliano limitazioni di responsabilità richiedono accettazione espressa oppure una nuova pattuizione al rinnovo. Il solo silenzio o uso ordinario del Servizio non vale come accettazione di tali modifiche.

23.2 Se il Cliente non accetta una modifica sostanziale, il contratto prosegue alle condizioni precedenti fino alla cessazione validamente comunicata. Restano autonomamente applicabili i meccanismi già concordati per prezzi, aggiornamenti del prodotto e subresponsabili. Modifiche necessarie per disposizioni imperative operano

nella misura richiesta dalla legge; se impediscono una prestazione essenziale, si concorda un'alternativa o si applicano i rimedi di cessazione e rimborso pertinenti.

23.3 Le comunicazioni possono essere effettuate via e-mail o con altro mezzo che consenta prova mediante testo. Modifiche sostanziali, prezzi, disdetta e sospensione sono comunicate anche all'indirizzo amministrativo indicato dal Cliente. Una comunicazione via e-mail si considera ricevuta quando giunge all'indirizzo indicato dal destinatario in un giorno lavorativo durante l'orario d'ufficio, altrimenti il giorno lavorativo successivo. Per queste CG, «scritto» comprende l'e-mail, salvo forma legale inderogabile o diversa forma espressamente concordata. Una registrazione informatica costituisce un elemento di prova, senza escludere prova contraria.

23.4 Il Cliente non può trasferire il contratto a un terzo senza consenso di Opero, che non lo nega senza motivo ragionevole. Opero può cedere crediti nel rispetto della riservatezza e della protezione dei dati. Il trasferimento dell'intero contratto richiede il consenso del Cliente, salvo successione prevista dalla legge. Una variazione dei subresponsabili è disciplinata separatamente dall'Allegato A.

24 Diritto applicabile e foro

24.1 Il contratto è soggetto al diritto materiale svizzero, con esclusione della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci, nella misura pertinente. Restano salve norme imperative e disposizioni internazionali inderogabili.

24.2 Per controversie relative alla conclusione, esecuzione o cessazione del presente contratto di abbonamento e dei suoi allegati, il foro esclusivo è Locarno, Svizzera, presso i tribunali ordinari competenti per la sede di Opero indicata nell'Ordine alla conclusione del contratto, salvi fori e competenze inderogabili, misure cautelari e regole dell'esecuzione forzata. La proroga di foro deve risultare dall'accettazione documentabile del contratto.

24.3 Se una disposizione è invalida o inapplicabile, le altre restano valide nella misura consentita dalla legge. Per la parte invalida si applica la disciplina legale pertinente; non si presume una rinuncia del Cliente ai diritti inderogabili né una sostituzione automatica con la clausola più favorevole a Opero.

24.4 Fa fede la versione italiana o la versione linguistica accettata nell'Ordine. Eventuali traduzioni indicate come informative non prevalgono sul testo contrattuale accettato.