

CERTAS support line

Condizioni integrative di contratto (CIC)

(Edizione 01.08.2026)

Le presenti Condizioni integrative di contratto si applicano esclusivamente al servizio Certas Support Line (CSL), nonché congiuntamente alle Condizioni generali di contratto (CGC) di Certas AG nella loro formulazione di volta in volta in vigore (consultabili all'indirizzo <https://www.certas.ch/it/cg-e-possibilita-di-pagamento>).

1. Allertamento delle organizzazioni di pronto intervento

• **Certas Support Line (CSL) di Certas AG non costituisce, in linea di principio, il primo punto di contatto per l'allertamento delle organizzazioni di pronto intervento (polizia, vigili del fuoco, operatori sanitari).**

• Per clienti selezionati **che hanno definito le rispettive procedure nelle loro direttive (solo clienti Certas support line Prio 1)**, Certas AG provvede tuttavia ad attivare le organizzazioni di pronto intervento qualora, in caso di necessità, il chiamante non vi abbia ancora provveduto. In tal caso, Certas AG avvia una conferenza a tre e mette in comunicazione il chiamante con l'organizzazione di pronto intervento.

• Certas AG precisa che senza espresse e chiare dichiarazioni del chiamante non può valutare se l'allertamento sia necessario o richiesto («situazioni poco chiare»). In particolare, malintesi, errori di comprensione e di comunicazione, un'improvvisa interruzione di linea o l'assenza di istruzioni potrebbero dare luogo a valutazioni errate. In situazioni poco chiare, Certas AG è solamente autorizzata, ma non obbligata, a mobilitare le organizzazioni di pronto intervento a propria discrezione.

• Qualora Certas AG provveda ad allertare le organizzazioni di pronto intervento, il cliente è in ogni caso considerato il committente dell'intervento attivato e sostiene i relativi costi, assumendosi la responsabilità esclusiva, in particolare per quanto riguarda guasti tecnici o eventuali ritardi, ad esempio dovuti a un elevato carico simultaneo della centrale di allarme Certas o delle centrali di emergenza delle organizzazioni di pronto intervento.

• **Per questo motivo, in particolare in deroga alla cifra 11.1 delle proprie Condizioni generali di contratto (edizione 01.01.2025), Certas AG esclude ogni responsabilità per danni diretti e indiretti, entro i limiti consentiti dalla legge.**

• Apponendo la firma sul contratto, il cliente accetta quanto sopra e solleva Certas AG da ogni responsabilità.

2. Prioritizzazione in casi di emergenza (prio 1)

Le chiamate telefoniche dei clienti CSL Prio 1 che pervengono a Certas AG tramite il numero di emergenza specifico vengono inoltrate con priorità al collaboratore o alla collaboratrice disponibile più vicino/a. Qualora si verificano ritardi nella presa in carico della chiamata, la persona chiamante che si trova in una grave situazione di pericolo è tenuta a chiamare autonomamente il numero generale di emergenza 112.

3. Attivazione di impianti di comunicazione esterni

Qualora l'incarico preveda l'attivazione di un impianto di comunicazione esterno (ad es. l'impianto di diffusione sonora di una scuola), il committente deve garantire che l'attivazione venga confermata automaticamente, ad es. tramite un messaggio vocale. Senza tale conferma il servizio non può essere garantito.



Il decisivo passo avanti.