> Traduzione. Fa fede unicamente la versione tedesca.

Condizioni generali (CG) roaadent

Condizioni generali della Schweizerpunkt GmbH per l'utilizzo del software per studi dentistici roaadent, Versione 10/2026

Versione 10/2026 · Stato: 25 ottobre 2026

1 Campo di applicazione

1.1 Le presenti CG disciplinano l'utilizzo del software per studi dentistici roaadent come software come servizio (SaaS). Le parti contraenti sono la Schweizerpunkt GmbH, Gotthelfstrasse 41, 8172 Niederglatt (di seguito «noi»), e lo studio o la clinica indicati nel documento contrattuale (di seguito «Lei»).

1.2 Il contratto è costituito dal documento contrattuale, dalle presenti CG, dall'allegato 1 (trattamento da parte di un responsabile) e, se Lei utilizza la tariffa dentaria, dall'allegato 2 (condizioni d'uso DENTOTAR®). In caso di contraddizioni vale il seguente ordine: il documento contrattuale, l'allegato 1 in materia di protezione dei dati, l'allegato 2 in materia di tariffa dentaria e da ultimo le presenti CG.

1.3 Le nostre offerte si rivolgono a studi dentistici, cliniche dentistiche e altre imprese che utilizzano roaadent a titolo professionale. Le disposizioni a tutela dei consumatori non sono applicabili. Le condizioni generali del cliente valgono soltanto se le approviamo per scritto.

1.4 Per la progettazione web, la manutenzione di siti web e la vendita di merci valgono contratti e condizioni generali propri.

2 Conclusione del contratto e tipo di contratto

2.1 Il contratto si conclude con la firma del documento contrattuale da parte di entrambe le parti. Sono equivalenti una firma elettronica qualificata o l'accettazione nel nostro portale clienti, se in tale occasione Lei conferma espressamente le presenti CG.

2.2 Il contratto è un contratto sui generis con durata fissa. Le disposizioni sul mandato semplice (art. 394 segg. CO) non sono applicabili. La durata fissa è la base dei nostri prezzi per infrastruttura, licenze e configurazione.

2.3 Possiamo richiedere informazioni sulla solvibilità e subordinare la prestazione a un pagamento anticipato.

3 Le nostre prestazioni

3.1 Mettiamo a Sua disposizione roaadent nella versione di volta in volta attuale tramite Internet, memorizziamo e salviamo i Suoi dati e offriamo supporto. L'entità risulta dal documento contrattuale e dall'offerta (preventivo). Prestazioni supplementari come adattamenti, migrazioni di dati o formazioni in loco le fatturiamo in base al tempo impiegato secondo il listino prezzi.

3.2 Sviluppiamo roaadent in modo continuo e possiamo adattare funzioni e interfacce. Le funzioni principali gestione dei pazienti, agenda, documentazione clinica, registrazione delle prestazioni e fatturazione rimangono disponibili. Se una funzione indicata nell'offerta (preventivo) viene meno, lo annunciamo con tre mesi di anticipo. Se essa è tariffata separatamente, il suo prezzo viene meno. In tal caso Lei può disdire il contratto per il momento della modifica.

3.3 Le funzioni designate come versione preliminare (beta) le mettiamo a disposizione senza garanzia.

3.4 Gestiamo roaadent su server della Infomaniak Network SA, Ginevra, esclusivamente in centri di calcolo in Svizzera, e possiamo ricorrere ad altri terzi qualificati secondo l'allegato 1b. Annunciamo un cambio di fornitore o di ubicazione secondo l'allegato 1 cifra 4.1. I Suoi dati rimangono in Svizzera, salvo che Lei acconsenta per scritto a un'altra soluzione.

3.5 roaadent è un software per amministrazione, documentazione, pianificazione degli appuntamenti e fatturazione. Non è un dispositivo medico e non è destinato a formulare diagnosi o a prendere decisioni terapeutiche. Le funzioni di IA di roaadent funzionano su un modello linguistico gestito localmente, senza trasmissione a servizi esterni; servono per domande generali e per la rielaborazione di testi e non forniscono diagnosi né raccomandazioni terapeutiche. Le decisioni professionali e la verifica dei documenti e dei conteggi creati rimangono a Lei.

4 Introduzione e diritto d'uso

4.1 Configuriamo roaadent per Lei e forniamo le prestazioni di introduzione e di formazione concordate. Il canone mensile è dovuto dalla messa in esercizio (go-live), al più tardi dal 60° giorno dopo la conclusione del contratto, salvo che il ritardo sia imputabile prevalentemente a noi.

4.2 Se riprendiamo dati dal Suo sistema precedente, Lei li procura presso il Suo precedente fornitore in un formato documentato e ce li consegna tramite il link di upload protetto da noi messo a disposizione. Prima della messa in esercizio (go-live) Lei verifica i dati ripresi. Non siamo responsabili per errori nei dati preesistenti.

4.3 Per la durata del contratto Lei riceve il diritto non trasferibile di utilizzare roaadent per il Suo studio nell'entità concordata (curanti, utenti, sedi). Un utilizzo maggiore deve essere comunicato a noi; il canone si adegua allora secondo il listino prezzi. Tutti i diritti su roaadent rimangono a noi. La cessione a terzi nonché la copia o l'ingegneria inversa del software non sono permesse, nella misura in cui la legge non le consenta in modo imperativo.

5 La Sua collaborazione

5.1 Lei provvede a un ambiente informatico idoneo (dispositivi, accesso a Internet, browser, protezione da software dannoso), gestisce utenti e autorizzazioni, mantiene segreti i dati di accesso e utilizza l'autenticazione a due fattori, nella misura in cui sia disponibile. Ci comunica immediatamente un sospetto di abuso.

5.2 Lei esporta regolarmente i Suoi dati, almeno una volta al mese, e conserva l'esportazione in modo sicuro. Adempie Lei stesso gli obblighi legali di conservazione per la documentazione dei pazienti e i libri contabili.

5.3 Lei tiene pronta una semplice procedura di emergenza, affinché le cure possano essere proseguite in modo sicuro anche in caso di indisponibilità di roaadent.

5.4 Lei utilizza roaadent in modo lecito ed è responsabile dei dati che registra. Prenotazione online degli appuntamenti nonché moduli di registrazione e di consenso li configura secondo le Sue indicazioni; i nostri modelli sono esempi non vincolanti. Poiché le immissioni non vengono sorvegliate in tempo reale, queste funzioni non sono destinate alle emergenze, cosa che Lei segnala nei Suoi moduli.

5.5 In caso di pericolo acuto per la sicurezza o di fondato sospetto di abuso possiamo bloccare temporaneamente gli accessi interessati. La informiamo immediatamente e i Suoi dati rimangono conservati.

6 Prezzi e pagamento

6.1 I prezzi si intendono in franchi svizzeri, IVA esclusa. Fatturiamo anticipatamente per il periodo concordato i canoni ricorrenti, alla conclusione del contratto i canoni una tantum e mensilmente a posteriori il tempo impiegato e il consumo eccedente di SMS. Le fatture sono pagabili entro 10 giorni.

6.2 Possiamo adeguare i prezzi all'inizio di un anno contrattuale con un preavviso di quattro mesi, anche durante la durata fissa. Trasferiamo proporzionalmente, con un preavviso di 30 giorni, i maggiori costi dei nostri fornitori per hosting, SMS, licenze o canoni tariffali. Se il prezzo aumenta più del rincaro secondo l'indice nazionale dei prezzi al consumo, Lei può disdire il contratto entro 30 giorni dalla comunicazione per l'entrata in vigore.

6.3 Scaduto il termine di pagamento, Lei è in mora senza sollecito (art. 102 cpv. 2 CO). Calcoliamo un interesse di mora del 5 % annuo e, dal secondo sollecito, una spesa di CHF 30.

6.4 Se una fattura rimane aperta anche 10 giorni dopo un sollecito, possiamo bloccare la fatturazione, le nuove registrazioni di appuntamenti, l'invio di SMS e le interfacce. La consultazione dei Suoi dati e l'esportazione dei dati rimangono sempre possibili.

6.5 Una compensazione con controcrediti è ammessa soltanto se li abbiamo riconosciuti o se sono accertati con forza di giudicato.

6.6 Il documento contrattuale firmato vale, per i canoni in esso quantificati, come riconoscimento di debito ai sensi dell'art. 82 LEF.

7 Fornitori terzi, SMS e tariffa dentaria

7.1 Mettiamo a disposizione dal punto di vista tecnico le interfacce verso servizi di fatturazione, factoring e spedizione come Medidata, Zahnärztekasse, Zaahl, Dentakont, MF Group o Pingen. Il contratto sulle loro prestazioni Lei lo conclude direttamente con il fornitore terzo, ed esso è responsabile per le proprie prestazioni. Con l'attivazione Lei ci incarica di trasmettere i dati necessari. I consensi necessari dei pazienti, per esempio per il factoring, li ottiene Lei.

7.2 I dati di accesso del fornitore terzo li registra Lei in roaadent, noi li memorizziamo in modo protetto. Se un fornitore terzo modifica la sua interfaccia o la dismette, adeguiamo il collegamento per quanto possibile o lo disattiviamo.

7.3 Per gli SMS acquistiamo contingenti presso il provider eCall della F24 Schweiz AG o presso un fornitore equivalente e Le mettiamo a disposizione un sottoconto proprio. Gli SMS verso numeri di cellulare svizzeri vengono recapitati tramite operatori di telefonia mobile svizzeri. La fatturazione avviene come abbonamento forfettario o contingente secondo il documento contrattuale. Gli SMS non utilizzati di un abbonamento decadono alla fine del periodo di fatturazione, i contingenti acquistati dopo dodici mesi. I messaggi più lunghi contano come più SMS.

7.4 Consegniamo gli SMS in modo affidabile al provider. Il recapito dipende dalle reti di telefonia mobile e dai dispositivi riceventi e non può essere garantito; gli SMS consegnati vengono pertanto fatturati indipendentemente dal recapito. Per il contenuto e i destinatari degli SMS è responsabile Lei. Lei invia SMS pubblicitari soltanto con il consenso dei destinatari (art. 3 cpv. 1 lett. o LCSI), e i dettagli medici non appartengono a un SMS.

7.5 La tariffa dentaria SSO DENTOTAR® possono utilizzarla soltanto gli utenti della tariffa riconosciuti dalla SSO; vale l'allegato 2. Riprendiamo i dati tariffali secondo le forniture della SSO, l'applicazione corretta della tariffa spetta a Lei. Se la SSO ci revoca la licenza, Lei può disdire il contratto entro 14 giorni per tale momento.

8 Dati, backup dei dati e protezione dei dati

8.1 I Suoi dati spettano esclusivamente a Lei. Può ottenerli in qualsiasi momento tramite la funzione di esportazione o presso di noi in formati di uso comune e documentati.

8.2 Salviamo i Suoi dati ogni giorno in modo cifrato su una memoria in Svizzera separata dal sistema di produzione e conserviamo i backup per almeno 30 giorni. Il backup serve al ripristino del sistema dopo un'interruzione e non sostituisce la Sua esportazione ai sensi della cifra 5.2.

8.3 Trattiamo dati personali come Suo responsabile del trattamento secondo l'allegato 1. I Suoi dati vengono memorizzati e trattati esclusivamente in Svizzera.

8.4 Entrambe le parti mantengono riservate le informazioni confidenziali dell'altra parte. Rispettiamo il segreto professionale (art. 321 CP) e vincoliamo per scritto alla riservatezza tutte le persone coinvolte. Non utilizziamo i dati dei pazienti per scopi propri, nemmeno in forma anonimizzata. Utilizziamo dati tecnici di esercizio senza riferimento ai pazienti per l'esercizio, la sicurezza e lo sviluppo ulteriore.

8.5 Lei informa i Suoi pazienti sul trattamento dei loro dati, compresa l'ubicazione dei dati in Svizzera (art. 19 LPD). Su richiesta Le mettiamo a disposizione un testo modello.

8.6 Possiamo citarLa come referenza con ragione sociale e logo, a meno che Lei non si opponga.

9 Disponibilità, manutenzione e supporto

9.1 Gestiamo roaadent con grande cura e puntiamo alla massima disponibilità possibile. Eseguiamo le manutenzioni pianificate che interrompono l'esercizio dal lunedì al venerdì tra le 20.00 e le 06.00 oppure la domenica. Se durano più di 30 minuti, le annunciamo almeno 48 ore prima. Misure di sicurezza urgenti possono essere necessarie in qualsiasi momento.

9.2 Se roaadent, per motivi imputabili a noi o ai nostri fornitori di hosting, al di fuori delle manutenzioni annunciate non è utilizzabile dal lunedì al venerdì tra le 07.00 e le 19.00 per più di 8 ore complessive in un mese civile, Lei riceve su richiesta un accredito. Esso ammonta al 5 % del canone mensile per ogni ulteriore periodo iniziato di 4 ore, al massimo al 50 % del canone mensile, e deve essere fatto valere entro 30 giorni dalla fine del mese. roaadent non è utilizzabile quando l'accesso o una funzione principale viene meno per tutti gli utenti. Le interruzioni del Suo ambiente informatico, del Suo accesso a Internet o di fornitori terzi non rientrano in questo caso.

9.3 Se una simile interruzione dura più di cinque giorni lavorativi consecutivi, Lei può disdire il contratto con effetto immediato. Con l'accredito e questo diritto di disdetta sono integralmente soddisfatte le pretese per indisponibilità, fatta salva la cifra 10.

9.4 Il nostro supporto è raggiungibile per e-mail, telefono e sistema di ticket durante gli orari pubblicati sul nostro sito web. Trattiamo con precedenza le interruzioni che impediscono l'attività dello studio. Sono incluse le domande sull'utilizzo e l'eliminazione di errori. Le formazioni di nuovi collaboratori, l'assistenza per hardware, rete, sistemi radiografici o software di terzi nonché la consulenza su questioni tariffali le fatturiamo in base al tempo impiegato.

9.5 La teleassistenza sui Suoi dispositivi avviene soltanto in sessioni che Lei autorizza caso per caso e può terminare in qualsiasi momento, da parte di collaboratori della Schweizerpunkt GmbH dalla Svizzera. Valgono le condizioni dell'allegato 1.

9.6 Eliminiamo gli errori del software entro un termine adeguato o mettiamo a disposizione una soluzione alternativa. Lei ci segnala gli errori con una descrizione comprensibile. Se l'utilizzo rimane considerevolmente pregiudicato nonostante un congruo termine supplementare, Lei può disdire il contratto per motivi gravi.

9.7 Non rispondiamo di un determinato successo economico né di difetti riconducibili a modifiche da parte Sua o di terzi o al Suo ambiente informatico.

10 Responsabilità

10.1 Rispondiamo illimitatamente dei danni che causiamo intenzionalmente o per negligenza grave, come pure dei danni alle persone cagionati con colpa e nella misura in cui la legge lo preveda in modo

imperativo. Per negligenza lieve e media la nostra responsabilità è esclusa.

10.2 Per i nostri ausiliari e subappaltatori, compresi i fornitori di hosting, rispondiamo nella stessa misura. In caso di negligenza grave di queste persone, la nostra responsabilità è limitata all'importo massimo di cui alla cifra 10.3 (art. 101 cpv. 2 CO).

10.3 Nella misura in cui rispondiamo senza che a noi stessi sia imputabile intenzione o negligenza grave, la nostra responsabilità è limitata, per anno civile, al sestuplo del canone mensile concordato. Ciò vale anche qualora l'esclusione di cui alla cifra 10.1 non dovesse essere applicabile. In questi casi non risarciamo danni indiretti, danni conseguenti né lucro cessante. In caso di perdita di dati risarciamo l'onere per il ripristino dall'ultimo backup dei dati.

10.4 Per le prestazioni di fornitori terzi che Lei utilizza tramite interfacce, sono responsabili questi ultimi. Lo stesso vale per il recapito degli SMS da parte delle reti di telefonia mobile.

10.5 Lei ci comunica un danno entro 60 giorni dal momento in cui lo ha riconosciuto. Una comunicazione successiva viene considerata come colpa propria, nella misura in cui abbia aumentato il danno (art. 44 CO).

10.6 Lei ci manleva dalle pretese di terzi riconducibili ai Suoi dati e contenuti, al Suo utilizzo di roaadent o a una violazione di questo contratto da parte Sua, nella misura in cui non le abbiamo causate noi. La informiamo immediatamente su tali pretese e concordiamo con Lei le transazioni.

11 Forza maggiore

11.1 In caso di eventi al di fuori della nostra sfera d'influenza, come eventi naturali, pandemie, ordini delle autorità, interruzioni di rete o di corrente su larga scala o attacchi informatici nonostante adeguate misure di protezione, i nostri obblighi sono sospesi. Se un simile evento dura più di 30 giorni, entrambe le parti possono disdire il contratto.

12 Durata e disdetta

12.1 Il contratto vale per la durata fissa scelta nel documento contrattuale a partire dall'inizio dell'obbligo di pagamento dei canoni (cifra 4.1). Si rinnova ogni volta di dodici mesi, se nessuna parte lo disdice per scritto tre mesi prima della scadenza. Un abbonamento mensile è disdicibile con un termine di tre mesi per la fine di ogni mese.

12.2 Entrambe le parti possono disdire con effetto immediato per motivi gravi. Per noi ciò è il caso in particolare in caso di fallimento o di moratoria concordataria del cliente, in caso di un arretrato di pagamento di almeno un canone mensile nonostante un sollecito con termine di 10 giorni e comminatoria della disdetta o in caso di grave violazione dell'allegato 2.

12.3 Se disdiciamo per un motivo grave di cui Lei è responsabile, Lei deve a titolo di risarcimento forfettario il 75 % dei canoni ancora dovuti fino al successivo termine ordinario del contratto, al massimo però dodici canoni mensili. Ad entrambe le parti rimane aperta la prova di un danno maggiore o minore.

12.4 Se Lei disdice a causa di una modifica da parte nostra (cifre 3.2, 6.2 e 15), a causa della revoca della licenza da parte della SSO (cifra 7.5), a causa di un'interruzione prolungata (cifra 9.3), a causa di forza maggiore (cifra 11) o per un altro motivo grave di cui siamo responsabili, rimborsiamo proporzionalmente i canoni pagati anticipatamente. Negli altri casi, in caso di conclusione anticipata non ha luogo alcun rimborso.

12.5 Le disdette avvengono per scritto; è sufficiente una disdetta firmata per e-mail.

13 Fine del contratto e i Suoi dati

13.1 Dopo la fine del contratto Lei ha per 90 giorni l'accesso in lettura e riceve, su richiesta, una volta gratuitamente un'esportazione complessiva dei Suoi dati in un formato documentato. Non rivendichiamo alcun diritto di ritenzione sui Suoi dati.

13.2 Successivamente cancelliamo i Suoi dati, dopo averLa avvertita per scritto almeno 30 giorni prima. Le copie di backup vengono sovrascritte nel ciclo ordinario. Su richiesta confermiamo la cancellazione.

13.3 In caso di decesso, fallimento o cessazione dello studio, consegniamo i dati al successore legittimato, all'amministrazione del fallimento o all'autorità competente, purché questi dimostrino la loro legittimazione.

13.4 Qualora dovessimo cessare roaadent, lo annunciamo almeno dodici mesi prima, Le mettiamo a disposizione un'esportazione completa e rimborsiamo proporzionalmente i canoni pagati anticipatamente.

14 Trasferimento

14.1 Possiamo trasferire il contratto a una società collegata o a un successore legale con sede in Svizzera, che assume tutti gli obblighi compreso l'allegato 1. La informiamo almeno 30 giorni prima.

14.2 Lei può trasferire il contratto con il nostro consenso. In caso di cessione dello studio non rifiutiamo il consenso senza motivo oggettivo, se il successore firma un nuovo documento contrattuale.

15 Modifiche delle presenti CG

15.1 Le modifiche delle presenti CG e degli allegati Le vengono comunicate per e-mail almeno 60 giorni prima dell'entrata in vigore, con richiamo al Suo diritto di opposizione. Se Lei non si oppone entro 30 giorni, le modifiche si considerano accettate. Se Lei si oppone, può disdire il contratto per l'entrata in vigore.

15.2 Le modifiche prescritte dalla legge o dalla SSO possono entrare in vigore prima. Il Suo diritto di disdetta ai sensi della cifra 15.1 rimane impregiudicato.

16 Disposizioni finali

16.1 Le comunicazioni avvengono agli indirizzi indicati nel documento contrattuale, è sufficiente l'e-mail. Accordi accessori esistono soltanto nella misura in cui siano fissati nel documento contrattuale. Le modifiche del contratto richiedono la forma scritta.

16.2 Qualora una disposizione fosse inefficace, vale una regolamentazione efficace che si avvicini il più possibile al suo scopo. Le restanti disposizioni rimangono valide.

16.3 Vale il diritto svizzero, con esclusione della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci. Il foro competente è la sede della Schweizerpunkt GmbH, attualmente Niederglatt ZH. Possiamo convenirLa in giudizio anche presso la Sua sede.