

# Condizioni generali (CG)

## 1. Introduzione

GSA Work Live Better (di seguito GSA WLB) di Sandra Gambetta azienda di consulenza con sede a Tenero.

Le presenti Condizioni Generali disciplinano le prestazioni di consulenza fornite da GSA WLB al Cliente, come descritte nel preventivo o nell'offerta allegata. La GSA WLB applica i più elevati standard professionali e presta i propri servizi sulla base di una remunerazione oraria determinata in relazione al tempo effettivamente impiegato, con possibilità di definire, ove appropriato, pacchetti prestabiliti per specifiche tipologie di prestazioni o progetti.

Le prestazioni sono erogate da personale qualificato e con esperienza sulla base delle informazioni e dei documenti forniti dal Cliente.

Prestiamo la consulenza ai nostri clienti sotto forma di incontri e colloqui, conferenze telefoniche o video telefoniche, attraverso la produzione di documenti cartacei e/o elettronici, attraverso l'interazione e/o la collaborazione con altri consulenti e professionisti e con le autorità.

## 2. Applicazione delle condizioni generali (CG)

Con il conferimento di un incarico alla GSA WLB, il Cliente accetta le presenti CG e rinuncia all'applicazione di eventuali altre condizioni vigenti nel settore.

L'applicazione delle presenti CG rientra nella regolamentazione del contenuto, dell'esecuzione e della fine di contratti di prestazioni di servizi tra la GSA WLB e il Cliente.

Le norme sul contratto di mandato ai sensi degli articoli 394 e seguenti del Codice delle Obbligazioni svizzero, sono quelle applicabili per i contratti di prestazioni tra la GSA WLB e il Cliente.

Le presenti CG sono valide anche in presenza di assegnazioni verbali di incarichi, conferme via posta elettronica da parte del Cliente per prestazioni specifiche, siano esse anche saltuarie e irregolari da eseguire da parte della GSA WLB. Le suddette prestazioni possono essere erogate anche parallelamente e simultaneamente ad un contratto di mandato in essere.

## 3. Tariffe e spese

Le tariffe orarie applicate per la remunerazione oraria variano in considerazione della formazione e dell'esperienza di ogni collaboratore e collaboratrice della GSA WLB, nonché del grado di difficoltà dell'incarico assegnato. Le tariffe orarie applicate sono da intendere IVA esclusa.

L'onorario dovuto per tutte le tipologie di prestazioni è calcolato sulla base del tempo effettivamente impiegato per lo svolgimento dell'incarico.

Le tariffe orarie applicate sono le seguenti:

- Consulente aziendale: CHF 150.00
- Lavori amministrativi: CHF 90.00

Nel caso di attività quali workshop, seminari o altre iniziative formative e divulgative, le tariffe sono definite tenendo conto non solo della componente oraria, ma anche degli aspetti organizzativi e dei costi esterni derivanti dall'intervento di terzi o dall'utilizzo di servizi complementari.

Nel caso in cui GSA WLB effettua inizialmente una stima dei costi prevedibili per lo svolgimento del mandato e qualora nel corso dell'esecuzione dello stesso dovesse risultare un significativo maggior dispendio, GSA WLB si impegna ad informare per tempo il cliente, indicando la nuova valutazione e adattando di conseguenza la fatturazione.

Sempre nel caso in cui GSA WLB abbia inizialmente effettuato una stima dei costi per le prestazioni ordinarie, le eventuali prestazioni supplementari straordinarie, richieste dalle circostanze o direttamente dal Cliente, saranno conteggiate separatamente sulla base del tempo impiegato.

GSA WLB può applicare un importo forfettario quale rimborso per le spese di cancelleria, spedizione, comunicazione, apertura e archiviazione dell'incarto; l'importo forfettario è calcolato in per cento dell'onorario, nel seguente modo:

- per un totale di fatturazione fino a Fr. 10'000: rimborso spese del 3%, ma almeno Fr. 80
- per un totale di fatturazione superiore a Fr. 10'000: rimborso spese del 2% ma almeno Fr. 200

Le spese vive effettive sostenute e gli esborsi (quale esempio non esaustivo e vincolante: le spese di viaggio, vitto, alloggio fuori sede, gli anticipi per spese di procedura, tasse amministrative, ecc.) sono rifatturate direttamente al Cliente.

#### 4. Fatturazione

Le tariffe applicate potranno essere adattate unilateralmente da parte della GSA WLB, senza la necessità di formalizzare un nuovo incarico. La fatturazione avviene sulla base del tempo effettivamente impiegato dai collaboratori e dalle collaboratrici impiegate sul mandato, applicando le rispettive tariffe orarie di riferimento.

La fatturazione delle prestazioni può avere scadenza mensile, trimestrale e annuale, per incarichi regolari e ricorrenti e laddove questo sistema di conteggio è applicabile. A dipendenza della tipologia di incarico potranno essere concordate modalità di fatturazione diverse, una su tutte la fatturazione al termine della prestazione.

GSA WLB ha la facoltà di richiedere il pagamento di acconti anticipati prima dell'inizio dell'incarico e durante il suo svolgimento.

GSA WLB trasmette le sue fatture via posta normale e/o via posta elettronica. Le fatture hanno scadenza immediata, con un termine massimo di 30 giorni per il loro pagamento.

Entrambi i metodi di invio delle fatture sono validi; la data indicata sulla fattura è la data di riferimento per il termine massimo di pagamento. Eventuali contestazioni devono essere presentate per raccomandata entro 8 giorni dalla data di emissione della fattura.

#### 5. Operatività

I/le collaboratori/trici iscritti/e possono operare nella più ampia autonomia definita dalla funzione a loro attribuita.

Per lo svolgimento dell'incarico GSA WLB si organizza in modo indipendente al suo interno e può assegnare l'incarico ad altri collaboratori della GSA WLB, come pure avvalersi della consulenza e della collaborazione di professionisti esterni.

In questo caso, se non già concordato al momento dell'attribuzione dell'incarico, GSA WLB informa in maniera tempestiva il Cliente dell'eventuale costo supplementare derivante dalla consulenza esterna.

L'incarico affidato può essere svolto da più collaboratori simultaneamente, ma anche suddiviso in singoli compiti ripartiti tra i vari collaboratori.

GSA WLB accetta istruzioni unicamente dal Cliente/Mandante o da persone da lui incaricate in modo ufficiale; non esegue incarichi o istruzioni che comportano, o potrebbero presumibilmente comportare, violazioni di leggi, ordinanze, prassi; siano esse di natura penale, civile, fiscale, amministrative o di qualsiasi altra natura. In questi casi il Cliente non può rimproverare a GSA WLB a mancata esecuzione di un incarico o di un'istruzione.

Il Cliente è tenuto a far pervenire in tempo utile a GSA WLB tutti i documenti che quest'ultimo richiederà in relazione all'espletamento delle mansioni affidate. GSA WLB è scaricata da ogni responsabilità (tasse di diffida, multe o procedimenti ulteriori) per le conseguenze di qualsiasi ritardo o inadempimento da parte del Cliente in relazione alla messa a disposizione dei documenti, delle informazioni e delle comunicazioni ufficiali necessari all'esecuzione del mandato.

## 6. Responsabilità

GSA WLB svolge gli incarichi assegnati sulla base della documentazione e delle informazioni fornite dal Cliente e non assume alcuna responsabilità in merito all'esattezza e/o alla completezza delle informazioni e dei documenti messi a disposizione.

Nello svolgimento dell'incarico assegnato, il Cliente garantisce di mantenere GSA WLB indenne a qualsiasi responsabilità e danno derivanti dalle attività svolte e/o omesse da parte del Cliente.

In modo specifico, ma non esclusivo, si fa riferimento a eventuali pretese per oneri sociali, imposte dirette e indirette, tasse di bollo, IVA, multe e interessi di ritardo.

## 7. Riservatezza

L'incarico conferito a GSA WLB implica delle particolari esigenze di riservatezza. La GSA WLB assicura al Cliente la massima confidenzialità in merito ai dati, alle informazioni e ai documenti di cui verrà messo a conoscenza e in possesso per lo svolgimento dell'incarico assegnato.

L'obbligo di riservatezza e confidenzialità decade su richiesta e autorizzazione del Cliente oppure nei casi previsti dalla legge o dalle circostanze:

- nei confronti delle varie autorità incaricate e autorizzate dalle leggi ad avere accesso alle informazioni e ai documenti.
- nei casi indicati direttamente dal Cliente verso persone fisiche o società alle quali il Cliente chiede di divulgare informazioni che lo concernono.

## 8. Protezione dei dati

Il trattamento dei dati personali del Cliente da parte di GSA WLB avviene in conformità con le normative e le leggi in vigore in Svizzera in ambito della Protezione dei dati.

## 9. Comunicazioni

Le comunicazioni con il Cliente avvengono utilizzando mezzi diversi. Telefono, posta elettronica, posta cartacea e video chiamate sono le più comuni. GSA WLB comunica tramite posta elettronica, non certificata. Solo in casi eccezionali, su richiesta del Cliente e accordo di GSA WLB potranno anche avvenire comunicazioni e scambi di documentazione per il tramite dell'applicazione WhatsApp. In caso di utilizzo di WhatsApp, GSA WLB non si assume alcuna responsabilità a riguardo della sicurezza di tale sistema di comunicazione, ne potrà essere ritenuto responsabile di eventuali perdite di dati, condivisioni errate, intrusioni, manipolazioni e furto degli stessi.

Ad eccezione dell'applicazione WhatsApp, il Cliente autorizza espressamente GSA WLB a comunicare tramite i mezzi esistenti di telecomunicazione. L'utilizzo di mezzi di comunicazione elettronici comporta il rischio che i dati siano intercettati, manipolati, distrutti o influenzati in qualsiasi modo.

GSA WLB mette in campo tutte le adeguate misure di protezione dell'infrastruttura di comunicazione dai maggiori rischi derivanti da influenze esterne conosciute. In caso di eventuali danni subiti dal Cliente a seguito di manipolazione dei mezzi elettronici da parte di terzi, GSA WLB non potrà esserne ritenuto responsabile dal Cliente.

## 10. Conservazione dei documenti, restituzione

Per tutta la durata dell'incarico GSA WLB riceve, utilizza, elabora e tratta dati, informazioni e documenti del Cliente.

- *Documenti che devono essere conservati secondo le disposizioni legali*

Durante il mandato e anche dopo il termine dello stesso il Cliente è il solo responsabile dell'adempimento dell'obbligo legale di conservazione dei documenti.

GSA WLB tratta, oltre a quelli menzionati al punto precedente, altri tipi di dati, analisi, documenti e informazioni relativi al Cliente sia nel corso del mandato ma anche dopo il termine dello stesso. Questi dati, documenti e informazioni sono necessari ad assolvere gli obblighi derivanti dall'incarico.

Una volta scaduti i termini legali di conservazione di questi tipi di dati, documenti e informazioni, GSA WLB ha il diritto di distruggerli senza consultare e informare ulteriormente il Cliente.

- *Altri*

Su richiesta del Cliente, GSA WLB restituirà quanto da lui ricevuto, con facoltà da parte di GSA WLB di conservare copie dei documenti restituiti ed esigere il rimborso dei costi di copiatura.

## 11. Durata e termine del mandato

Gli incarichi e i mandati a progetto terminano automaticamente al momento della conclusione del progetto. Tutti gli altri mandati hanno durata indeterminata, se non concordato diversamente tra GSA WLB e il Cliente.

Per quanto non stabilito in modo specifico, il mandato può essere revocato dal Cliente con un preavviso di tre mesi, per la fine di un mese. GSA WLB può rinunciare al mandato rispettando lo stesso termine di preavviso, salvo per i casi gravi nei quali la disdetta può essere data senza termine di preavviso.

Il Cliente è tenuto a pagare le prestazioni erogate da GSA WLB fino al termine del mandato. Anche eventuali esborsi, tariffe e spese connessi con la cessazione e il trasferimento del mandato devono essere corrisposti dal Cliente a GSA WLB.

In conformità agli Standard Svizzeri la disdetta del mandato può essere anche dettata da motivi specifici, quali ad esempio la mancata consegna dei documenti necessari, l'inadempienza e l'inosservanza delle norme del Codice delle Obbligazioni da parte del Cliente e da ogni altra circostanza derivante dalla non assunzione delle responsabilità che il Codice delle Obbligazioni impone al Cliente. GSA WLB può terminare con effetto immediato e in qualsiasi momento il mandato nei casi in cui le prestazioni non siano più onorate e/o nel caso in cui la continuazione del mandato durante il periodo di disdetta possa portare ad un danno significativo per la GSA WLB.

## 12. Diritto di ritenzione

Nel rispetto dei termini di legge, GSA WLB si riserva il diritto di ritenzione fino al totale pagamento di quanto dovuto.

## 13. Clausole finali

Eventuali modifiche o integrazioni al presente contratto devono essere effettuate per iscritto. L'invalidità di una singola disposizione non pregiudica la validità delle restanti clausole. Le presenti Condizioni Generali entrano in vigore alla data di accettazione del preventivo.

## 14. Foro competente

Per qualsiasi vertenza o controversia derivante dalle presenti Condizioni Generali, in relazione allo svolgimento del mandato conferito alla GSA WLB, sarà competente il foro di Locarno, ad esclusione di qualsiasi altro foro.

Tenero – settembre 2025