

1 Disposizioni complementari per il prodotto My Cockpit

Le seguenti disposizioni si applicano alle Condizioni Generali (CG) relative al contratto Online per il prodotto My Cockpit. La Società Fornitrice si riserva il diritto di modificare in ogni momento le presenti CG. Il Cliente può visionare la versione aggiornata delle CG sul sito www.localsearch.ch o richiederne una copia alla Società Fornitrice. Con il pagamento di ogni fattura, il Cliente conferma di aver preso visione e di accettare la versione aggiornata delle CG.

Partner contrattuale del Cliente è Swisscom Directories SA («Società Fornitrice»).

2 Disponibilità del servizio

La Società Fornitrice mette a disposizione del Cliente la pagina del portale e il CRM con una disponibilità del 99%.

a) Disponibilità effettiva. La suddetta disponibilità non tiene conto dei guasti riconducibili a cause di forza maggiore. Tra di essi si annoverano in particolare problemi di connessione a Internet che esulano dal controllo e dall'ambito di responsabilità della Società Fornitrice e dei terzi di cui si avvale, attacchi Denial of Service, scioperi, guerre civili, attacchi di hacker, guasti di Internet service provider ecc. Non sono inoltre contemplati eventuali interventi di manutenzione, purché siano comunicati anticipatamente al Cliente ed eseguiti al di fuori degli orari di lavoro (giorni lavorativi, 9.00 – 16.00).

b) Punto di trasferimento. La Società Fornitrice eroga la propria prestazione presso il punto di connessione a Internet del centro di calcolo da essa utilizzato. Del collegamento a Internet tra Cliente e centro di calcolo è responsabile il Cliente.

3 Prestazioni del prodotto My Cockpit**3.1 Panoramica**

Attraverso il prodotto My Cockpit e il coinvolgimento di terzi, il Cliente dispone delle seguenti prestazioni:

a) un software da utilizzare tramite Internet per la gestione di richieste di prenotazione e appuntamenti nonché il management delle relazioni con i clienti, compreso l'invio di newsletter (in seguito denominato «CRM», acronimo di Customer Relationship Management);

b) un codice di programma per l'inserimento della funzione di prenotazione in determinati siti web del Cliente, ad es. pagine web basate su WordPress oppure fanpage di Facebook («widget»);

c) app per dispositivi mobili, attraverso le quali il Cliente può utilizzare singole funzioni del CRM («app Cliente»);

d) se concordato, prestazioni tecniche complementari, come l'importazione di dati esistenti del Cliente nel CRM o l'integrazione della funzione di prenotazione in siti web del Cliente.

La funzione di prenotazione non è concepita per la stipula di contratti giuridicamente vincolanti tra il Cliente e i suoi clienti finali, bensì per richieste di prenotazione e definizioni di appuntamenti giuridicamente non vincolanti.

3.2 CRM

La Società Fornitrice mette a disposizione del Cliente il CRM da utilizzare tramite Internet definito e descritto nell'elenco delle prestazioni («service»). Il CRM viene gestito su computer di un centro di calcolo impiegato dalla Società Fornitrice. Per la durata del presente contratto, il Cliente dispone del diritto sublicenziato non esclusivo e non trasferibile all'accesso al CRM tramite un browser e una connessione Internet e al suo utilizzo per scopi lavorativi esclusivamente inerenti all'esercizio della propria attività commerciale o professionale autonoma. Nella misura necessaria a tali fini, esso include il diritto al salvataggio temporaneo di codici di programma (ad es. JavaScript) sul computer dell'utente (ad es. nella memoria di lavoro o nella cache del browser) e della relativa esecuzione. Il diritto di utilizzo è limitato all'utilizzo per l'azienda indicata nel contratto, incluse tutte le succursali e le sedi operative giuridicamente non indipendenti. Sono vietati la cessione dell'utilizzo o la messa a disposizione del CRM a terzi così come l'utilizzo per terzi, aziende collegate comprese.

3.3 Diritto di utilizzo dei widget

Fatto salvo quanto riportato nei punti a seguire, la Società Fornitrice concede al Cliente il diritto gratuito, semplice, non trasferibile, non sublicenziabile e temporaneamente limitato alla durata del presente contratto a utilizzare i widget per l'integrazione della funzione di prenotazione in siti web del Cliente (ad es. pagina web aziendale, fanpage di Facebook) e in particolare ad installarli sui server del Cliente o su uno degli host da questi impiegato nonché a eseguirli su tali dispositivi. Per l'utilizzo di singoli widget possono essere applicate condizioni aggiuntive di licenza e utilizzo dei produttori dei rispettivi sistemi di content management o dei gestori del social network (ad es. Facebook). I widget possono inoltre contenere componenti di terzi sottoposti alle cosiddette condizioni di licenza Open Source. In caso di conflitto, queste sono preminenti rispetto al presente contratto.

3.4 App My Cockpit

Qualora il Cliente intenda utilizzare singole funzioni del CRM mediante l'app My Cockpit, deve innanzitutto scaricare gratuitamente l'app My Cockpit dall'apposito app store (ad es. Google Play Store, Apple App Store). A seguire risultano preminenti le disposizioni del rispettivo gestore dell'app store.

3.5 Configurazione

Il Cliente provvede autonomamente alla configurazione iniziale del CRM e della pagina del portale (impostazioni personalizzate, inserimento/importazione di dati, implementazione di plug-in) a meno che nel contratto non siano presenti accordi diversi. Non sono previste modifiche del CRM o dei widget in base a richieste del Cliente.

3.6 Supporto

La Società Fornitrice mette a disposizione un supporto gratuito via e-mail per l'assistenza in caso di problemi tecnici nell'utilizzo del CRM. Il supporto non comprende consulenze generali o corsi di marketing, consulenza legale o interventi di configurazione. Nell'ambito del supporto, l'assistenza tecnica per i siti web del Cliente viene fornita soltanto se riguarda direttamente il widget. Le prestazioni di supporto vengono erogate dalla Società Fornitrice nei giorni lavorativi dalle 9.00 alle 16.00 (CET). Sono esclusi i giorni festivi stabiliti per legge nonché il 24 dicembre e il 31 dicembre di ogni anno.

3.7 Subfornitori

A propria discrezione, la Società Fornitrice può avvalersi di subfornitori per l'erogazione di prestazioni. Nell'ipotesi in cui il subfornitore, di cui la Società Fornitrice si avvale per l'erogazione delle sue prestazioni, elabori dati personali del Cliente, si applica anche il punto 6.2.9.

4 Pagamenti

A integrazione di quanto previsto dall'art. 9 delle CG Online si dispone quanto segue:

a) Il pagamento è annuale e anticipato. L'emissione della fattura avviene nella data di attivazione pattuita contrattualmente.

b) Qualora non sia stata pattuita una data di attivazione, l'emissione della fattura avviene contestualmente all'attivazione e in ogni caso entro e non oltre 60 giorni dalla stipula del contratto.

5 Obblighi e doveri del cliente**5.1 Invio di e-mail**

Il Cliente invierà tramite il CRM newsletter e altre e-mail pubblicitarie soltanto ai destinatari che hanno fornito in proposito il proprio assenso a norma di legge o per i quali – se applicabili – sono soddisfatti i requisiti previsti dall'art. 3 cpv. 1 lett. o della Legge contro la concorrenza sleale (LCS). In caso di dubbi, il Cliente è tenuto a informarsi sulla liceità delle mail pubblicitarie. A tale riguardo si rimanda espressamente (senza garanzia) alla direttiva «eco Richtlinie für zlässiges E-Mail-Marketing» (versione tedesca). Il Cliente è inoltre tenuto in ogni caso a osservare le norme applicabili in materia di protezione dei dati.

5.2 Dati obbligatori

Dal punto di vista legale, il Cliente è il provider e il gestore dei siti web in cui integra i widget della Società Fornitrice. La Società Fornitrice, pertanto, funge soltanto da operatore tecnico. Il Cliente assicurerà che nei suoi siti Internet siano presenti le informazioni e i dati obbligatori previsti per legge, comprese in particolare le informazioni richieste dal diritto applicabile in materia di protezione dei dati nonché, per la Svizzera, l'impressum in base all'art. 3 cpv. 1 lett. s LCS. Il Cliente assicurerà inoltre che anche nelle e-mail e in comunicazioni di altro tipo siano contenuti le informazioni e i dati obbligatori necessari.

5.3 Copie di sicurezza

Il Cliente è tenuto a custodire copie dei dati da lui inseriti e a predisporre regolarmente copie di sicurezza dei dati registrati nel CRM. Qualora il Cliente violi questo obbligo alla corretta messa in sicurezza dei dati, in caso di perdita di dati la Società Fornitrice risponde soltanto dei danni che si sarebbero verificati anche in caso di una corretta e regolare messa in sicurezza dei dati da parte del Cliente.

5.4 Dati fiscali

Il Cliente è tenuto a conservare i dati in base alle disposizioni di legge (in particolare alle norme del diritto commerciale e fiscale). Il Cliente è a conoscenza del fatto che il service non soddisfa i requisiti dei principi di regolare tenuta della contabilità stabiliti dal Codice delle obbligazioni.

6 Dati di clienti e protezione dei dati (integrazione all'art. 12 delle CG Online)**6.1 Dati dei clienti**

I (i) dati sui clienti finali inseriti dal Cliente nel CRM (ad es. e-mail, nome, indirizzo, altre generalità), (ii) i dati dei clienti finali messi a disposizione dal Cliente alla Società Fornitrice per l'importazione (ad es. esportazioni di dati da altri sistemi) e (iii) i dati generati nel CRM sui clienti finali (ad es. richieste di prenotazioni, definizioni di appuntamenti, contenuti di chat), denominati collettivamente «dati dei clienti», sono di competenza del Cliente. A tal proposito la Società Fornitrice funge da mero elaboratore di dati su incarico e tratta i dati dei clienti in maniera riservata. La Società Fornitrice è autorizzata a utilizzare i dati dei clienti in forma anonima per l'analisi degli errori e il perfezionamento delle funzioni del software o per fini di benchmarking anche una volta terminato il contratto. Nei confronti della Società Fornitrice, il Cliente resta il titolare esclusivo della responsabilità ai sensi del diritto sulla protezione dei dati ed è responsabile della legittimità del rilevamento, dell'elaborazione e dell'utilizzo dei dati dei clienti in base alle disposizioni di legge. Il Cliente deve assicurarsi che sia autorizzato al conferimento dell'incarico alla Società Fornitrice e alla contestuale trasmissione di dati dei clienti alla Società Fornitrice. È in particolare tenuto a richiedere gli eventuali consensi necessari e ad adempiere a tutti gli obblighi d'informazione. Il Cliente mantiene completamente indenne la Società Fornitrice da tutte le rivendicazioni avanzate da terzi nei confronti della Società Fornitrice nell'ambito dell'elaborazione di dati dei clienti prevista dal contratto.

6.2 Elaborazione di dati su incarico

Qualora i dati dei clienti siano dati relativi a persone (denominati collettivamente «dati personali») elaborati dalla Società Fornitrice su incarico del Cliente, si applica quanto segue:

6.2.1 La Società Fornitrice elabora i dati personali messi a disposizione dal Cliente per l'elaborazione (in particolare nomi e dati di contatto di clienti finali esistenti e potenziali del Cliente, dati sul rapporto tra il Cliente e queste persone, altre generalità di queste persone nonché i rimanenti dati personali trasmessi dal Cliente nell'ambito del suo utilizzo delle prestazioni previste contrattualmente) nel corso della durata del contratto per l'erogazione delle prestazioni previste contrattualmente e a tale scopo memorizza ed elabora questi dati personali all'interno dei propri sistemi su incarico del Cliente.

6.2.2 La Società Fornitrice elaborerà i dati personali – fatto salvo quanto previsto da disposizioni giuridiche vincolanti – esclusivamente per l'attuazione del contratto, soltanto per gli scopi e soltanto in base alle istruzioni documentate del Cliente. Le istruzioni del Cliente risultano principalmente dal contratto e dalla modalità con cui il Cliente utilizza le prestazioni offerte dalla Società Fornitrice (in particolare i tool online messi a disposizione).

6.2.3 La Società Fornitrice farà sì che tutte le persone autorizzate a elaborare i dati personali si impegnino alla riservatezza, qualora non siano soggette per legge a un adeguato obbligo di riservatezza.

6.2.4 La Società Fornitrice adotterà provvedimenti tecnici e organizzativi adeguati alla protezione dei dati personali, in conformità ai requisiti della Legge svizzera sulla protezione dei dati e dell'art. 32 del regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'UE.

6.2.5 Ove ragionevolmente possibile, la Società Fornitrice supporterà attraverso adeguati provvedimenti tecnici e organizzativi il Cliente nell'adempimento dell'obbligo d'informazione nei confronti della persona interessata secondo quanto previsto dal diritto applicabile in materia di protezione dei dati e provvederà a rispondere alle richieste del Cliente in merito ai diritti della persona interessata.

6.2.6 La Società Fornitrice informerà prontamente il Cliente qualora dovesse ritenere che un'istruzione del Cliente in merito all'elaborazione dei dati personali possa violare il diritto applicabile in materia di protezione dei dati.

6.2.7 La Società Fornitrice supporterà il Cliente in riferimento agli obblighi cui è sottoposto in base al diritto applicabile in materia di protezione dei dati, ad esempio gli art. da 32 a 36 del GDPR e le relative disposizioni del diritto svizzero in materia di protezione dei dati. La Società Fornitrice informerà prontamente il Cliente in merito a una violazione della protezione dei dati rientrante nel campo di responsabilità della Società Fornitrice.

6.2.8 La Società Fornitrice metterà a disposizione del Cliente tutte le informazioni ragionevolmente necessarie affinché il Cliente possa documentare in modo adeguato il rispetto delle disposizioni del presente allegato da parte della Società Fornitrice. Qualora questo dovesse risultare assolutamente indispensabile ai sensi del diritto applicabile in materia di protezione dei dati e le informazioni messe a disposizione dalla Società Fornitrice non fossero sufficienti, la Società Fornitrice consentirà al Cliente – nella misura assolutamente indispensabile prevista dalla legge – lo svolgimento a spese del Cliente di ispezioni da parte del Cliente stesso o di un ispettore accettato dalla Società Fornitrice, incaricato dal Cliente e obbligato alla riservatezza. Tali ispezioni non possono impedire il regolare svolgimento delle attività della Società Fornitrice e dei subincaricati interessati. Esse vanno eseguite, previa consultazione, durante i normali orari di attività e non possono pregiudicare la protezione di segreti e dati personali di altri clienti della Società Fornitrice.

6.2.9 La Società Fornitrice ha la facoltà di delegare l'elaborazione di dati personali a terzi («subincaricati»), in particolare ai fini del funzionamento, dello sviluppo e della manutenzione dell'infrastruttura informatica utilizzata dalla Società Fornitrice per l'erogazione delle sue prestazioni. Il Cliente acconsente a tale delega.

Un elenco costantemente aggiornato dei subincaricati di cui la Società Fornitrice si avvale è consultabile su www.localsearch.ch/subcontractors. La Società Fornitrice è autorizzata ad apportare modifiche a tale elenco e informerà adeguatamente il Cliente in merito. Se il Cliente non si oppone a una modifica di tale genere entro 15 giorni (o, in casi urgenti, un termine più breve stabilito dalla Società Fornitrice) dalla data della comunicazione, la modifica si ritiene tacitamente accettata da parte del Cliente. Se il Cliente si oppone entro i termini previsti a una modifica comunicata dalla Società Fornitrice, a propria discrezione la Società Fornitrice può rinunciare all'adozione della modifica non accettata dal Cliente o porre fine al contratto con effetto immediato.

6.2.10 La Società Fornitrice è autorizzata ad addebitare al Cliente i costi e le spese derivanti dall'erogazione delle prestazioni in base ai punti 6.2.5, 6.2.7 e 6.2.8, a condizione che la Società Fornitrice l'abbia precedentemente segnalato al Cliente.

6.3 Dati a fine contratto

Al termine della durata del contratto, il Cliente non può più accedere ai dati dei clienti. Il Cliente è tenuto a esportare i dati dei clienti prima del termine della durata del contratto avvalendosi della funzione di esportazione del prodotto My Cockpit e a salvarli su proprie memorie per utilizzi futuri. La Società Fornitrice non ha l'obbligo di intervenire ulteriormente sui dati dei clienti (ad es. messa a disposizione come dump SQL o in un determinato formato). Su richiesta del Cliente, e al più tardi a fine contratto, la Società Fornitrice cancellerà i dati dei clienti, a meno che non sia obbligata per legge a conservarli. Qualora la cancellazione fosse possibile soltanto tramite procedure eccessivamente laboriose (ad es. backup), la Società Fornitrice può sostituirla con il blocco dell'accesso ai dati dei clienti. Qualora la Società Fornitrice conservasse i dati dei clienti una volta terminato il contratto, continuerà a farlo in modo confidenziale secondo le disposizioni del presente punto 6.