

1 Introduzione

Swisscom Directories SA (di seguito: «localsearch»), con le sue piattaforme online (in particolare local.ch e search.ch, di seguito: «piattaforma/e») ed altri servizi, è la società leader svizzera sul mercato delle rubriche intersectoriali. localsearch offre ai propri clienti (di seguito: «Lei» / «cliente/i») dei sistemi di prenotazione online (di seguito: «sistemi di prenotazione»), che permettono agli utenti delle sue piattaforme (di seguito: «utenti») la possibilità di concordare direttamente online, mediante queste piattaforme, gli appuntamenti con i clienti di localsearch presso cui è possibile prenotare.

localsearch intende rendere prenotabile mediante i suoi servizi il maggior numero possibile di clienti. A tal fine localsearch offre inoltre ai suoi utenti la possibilità di inviare direttamente, tramite servizi online selezionati (p.es. via app, e-mail o SMS) delle richieste di prenotazione, di appuntamento, o altri tipi di prenotazione (di seguito: «richiesta di un utente», «richiesta dell'utente» o «richieste degli utenti») ai clienti che non sono collegati ad un sistema di prenotazione (di seguito: «Servizio di richiesta di appuntamento»).

Le presenti Condizioni generali (CGC) del Servizio di intermediazione per la prenotazione di un appuntamento regolano l'uso del Servizio di richiesta di appuntamento.

2 Funzionamento e parti contrattuali

Il Servizio di richiesta di appuntamento permette ai clienti che non sono collegati ad un sistema di prenotazione di ricevere le richieste degli utenti direttamente tramite app, e-mail, SMS, ecc. In tal caso localsearch, per conto e in nome dell'utente in questione, invia una richiesta all'indirizzo e-mail o al numero di cellulare del cliente depositato sulla piattaforma.

La richiesta contiene le informazioni necessarie per fissare l'appuntamento (p.es. nome, numero di telefono dell'utente ed ulteriori informazioni specifiche). In seguito il cliente, tramite app o mediante un link inviato per e-mail o SMS ecc., ha la possibilità di accettare o rifiutare la richiesta dell'utente, o di inviare una controproposta o di disisciversi dal Servizio.

Se il cliente accetta la richiesta dell'utente entro il termine indicato, se la rifiuta oppure se invia una controproposta, entrambe le Parti ne vengono automaticamente informati (via e-mail, SMS, ecc.). In caso di proposta di appuntamento da parte del cliente, l'utente può accettarla o di rifiutarla. In caso di mancata reazione da parte del cliente, localsearch si riserva il diritto di contattarlo (p.es. mediante un richiamo via e-mail).

L'utente, di norma, ha la possibilità di stornare online una richiesta dell'utente già confermata. Se il cliente desidera stornare la richiesta dell'utente, deve contattarlo direttamente, a meno che il servizio in questione non preveda la possibilità di stornarla online.

Alcuni servizi prevedono la possibilità di inviare la richiesta dell'utente a più clienti contemporaneamente. Il cliente che per primo conferma la richiesta di un utente, stabilisce una relazione contrattuale con quest'ultimo. I clienti che non sono stati tenuti in considerazione vengono informati dell'evasione della richiesta dell'utente. Per questo tipo di richieste dell'utente, l'appuntamento non può essere annullato né dall'utente, né dal cliente.

localsearch è unicamente fornitore tecnico del servizio; in nessun caso è parte di un eventuale contratto di prenotazione stipulato tra l'utente ed il cliente.

3 Prestazione di localsearch

localsearch, a sua discrezione, mette a disposizione del cliente il Servizio di richiesta di appuntamento e garantisce a quest'ultimo il diritto non esclusivo, personale e irrevocabile al suo utilizzo. Il contenuto e la forma del Servizio possono essere modificati, estesi o sospesi in qualsiasi momento.

Non sussiste alcun diritto all'utilizzo del Servizio di richiesta di appuntamento. localsearch è libera in qualsiasi momento di offrirlo o negarlo ad un cliente.

localsearch può rendere in qualsiasi momento a pagamento il Servizio di richiesta di appuntamento o alcuni servizi che ne fanno parte.

localsearch può far capo a terzi in qualsiasi momento per la fornitura di servizi. Qualora e nella misura in cui terzi o subfornitori di servizi impiegati da localsearch elaborino dati personali del cliente, si applica inoltre la cifra 8.2.9.

4 Obblighi del cliente

Al fine di rendere il più piacevole possibile l'esperienza dell'utente, il cliente tratta quanto prima le richieste degli utenti che ha ricevuto tramite il Servizio di richiesta di appuntamento da parte di localsearch.

5 Valutazioni

localsearch, nell'ambito dei propri servizi, mette a disposizione un sistema di valutazione. Esso include Recommendation (raccomandazioni, come pollice in alto/verso, ecc.), Rating (come assegnazione di stelle, ecc.) e Review (possibilità di commento, come la redazione di commenti valutativi) da parte degli utenti dei servizi proposti da localsearch. Il cliente acconsente alla partecipazione al sistema di valutazione di localsearch. Se un cliente non desidera essere valutato, può comunicarlo per iscritto in qualsiasi momento, inviando un'e-mail all'indirizzo customer@localsearch.ch. localsearch, entro 10 giorni feriali, conferma al cliente, che in futuro non potrà più essere valutato.

localsearch detiene il diritto esclusivo, gratuito, permanente, trasferibile, irrevocabile e illimitatamente sublicenziabile all'utilizzo, alla riproduzione, alla modifica, all'adattamento, alla traduzione, alla distribuzione, alla pubblicazione e alla presentazione delle valutazioni (raccomandazioni, assegnazione di stelle e commenti). localsearch può inoltre utilizzare le valutazioni in tutti i media conosciuti e per qualsiasi scopo, con o senza abbinamento al nome associato all'invio o al nome del cliente.

localsearch non è tenuta a controllare le valutazioni inserite o diffuse dagli utenti nei suoi servizi. localsearch non risponde in alcun modo per le valutazioni degli utenti. localsearch ha il diritto di bloccare, cancellare o non attivare le valutazioni, a propria esclusiva discrezione, per qualsiasi motivo e senza preavviso. localsearch mette a disposizione una procedura di notifica per la cancellazione di contenuti. Se il cliente riscontra contenuti che, a suo parere, sono lesivi della personalità, della concorrenza, del diritto d'autore o dell'onore, hanno uno sfondo razzista, inneggiano alla violenza, sono minacciosi, pornografici oppure osceni, può comunicarlo per iscritto inviando un'e-mail all'indirizzo customer@localsearch.ch. localsearch intraprenderà sforzi adeguati per cancellare in tempo utile tali contenuti.

6 Disponibilità, garanzia e responsabilità

localsearch si impegna a garantire un'elevata disponibilità ed un corretto funzionamento del Servizio di richiesta di appuntamento. localsearch non fornisce tuttavia alcuna garanzia in merito al suo funzionamento ininterrotto e privo di errori, come pure in merito alla correttezza e completezza dei dati trasmessi. localsearch elimina in tempi adeguati i guasti tecnici che rientrano nella sua sfera di competenza. localsearch non garantisce la disponibilità di un supporto tecnico, ma si impegna tuttavia a metterlo uno a disposizione. localsearch risponde solo in caso di dolo o di negligenza grave. Negli altri casi la sua responsabilità viene esclusa, entro i termini di legge. In particolare, è esclusa la responsabilità per danni indiretti e danni conseguenti, per cause di forza maggiore, per guasti tecnici che rientrano nella sfera di competenza di altre aziende e/o altri gestori di rete nonché per il personale ausiliario. Qualora sussista una responsabilità di localsearch, essa è ad ogni modo limitata, per quanto attiene l'importo, al danno dimostrato, ma in ogni caso al massimo all'importo del contratto.

Il cliente si impegna a esentare integralmente localsearch da qualsiasi pretesa di terzi o dei clienti, derivante in particolare dal suo utilizzo abusivo del Servizio di richiesta di appuntamento o di dati.

7 Protezione dei dati

Si applica l'informativa sulla protezione dei dati di localsearch nella sua versione aggiornata in vigore, disponibile all'indirizzo www.localsearch.ch.

localsearch può far pervenire al cliente informazioni concernenti altri suoi prodotti o servizi (per es. sotto forma di newsletter o per posta). Se il cliente non desidera più ricevere questo tipo di notifiche da parte di localsearch, può disisciversi in qualsiasi momento inviando un'e-mail all'indirizzo customer@localsearch.ch.

8 Trattamento di dati delegato**8.1 Dati dei clienti**

I dati trasmessi dall'utente (p.es. nome e numero di telefono) rientrano nella responsabilità del cliente (di seguito: «dati dei clienti»). localsearch agisce in tal senso come responsabile del trattamento dei dati e tratta in modo riservato i dati dei clienti. localsearch è autorizzata ad utilizzare i dati dei clienti - anche dopo la fine del contratto - in forma anonimizzata ai fini dell'analisi degli errori e dello sviluppo delle funzioni dei servizi o per il benchmarking. Il cliente, nei confronti di localsearch, resta l'unico titolare del trattamento ai sensi del diritto sulla protezione dei dati e risponde della liceità della raccolta, del trattamento e dell'utilizzo dei dati dei clienti ai sensi di legge. Il cliente deve garantire di essere autorizzato a conferire l'ordine a localsearch ed a trasmettere dati dei clienti a tal fine. Egli è tenuto in particolare, se del caso, ad ottenere tutte le autorizzazioni necessarie e ad adempiere a tutti gli obblighi informativi. Il cliente indemnizza localsearch di ogni pretesa insinuata da terzi nei suoi confronti ed avente per oggetto il trattamento dei dati dei clienti conforme al contratto.

8.2 Trattamento di dati delegato

Qualora i dati dei clienti costituiscono dati personali (di seguito: «dati personali»), che localsearch tratta su ordine del cliente, si applica quanto segue:

8.2.1 localsearch, durante la durata del contratto, tratta i dati forniti dal cliente al fine di fornire le prestazioni contrattuali (in particolare il nome, i dati di contatto e i dati specifici per l'uso del servizio in questione) e li archivia e li tratta a tal fine sui propri sistemi, per conto del cliente.

8.2.2 localsearch tratta i dati personali, su riserva delle norme legali imperative, esclusivamente ai fini dell'esecuzione del contratto e solo per gli scopi e secondo le istruzioni documentate del cliente. Le istruzioni del cliente emergono in primo luogo dal contratto e dalle modalità con cui il cliente utilizza il Servizio di richiesta di appuntamento messo a disposizione.

8.2.3 localsearch assicura che tutte le persone autorizzate a trattare dati personali siano tenute al mantenimento del segreto, qualora non siano tenute adeguatamente ad osservarlo per legge.

8.2.4 localsearch adotta misure tecniche ed organizzative adeguate per la protezione dei dati personali e conformi alle esigenze della legge svizzera sulla protezione dei dati e all'articolo 32 del regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione europea (RGPD).

8.2.5 localsearch, per quanto ragionevolmente esigibile, assiste i clienti nell'osservanza dell'obbligo di informazione della persona interessata, come disposto dal diritto sulla protezione dei dati, con misure tecniche ed organizzative adeguate, e risponde alle richieste del cliente concernenti i diritti della persona interessata.

8.2.6 localsearch informa tempestivamente il cliente qualora giunga alla conclusione che una direttiva del cliente inerente al trattamento dei dati personali possa violare il diritto applicabile relativo alla protezione dei dati applicabile.

8.2.7 localsearch sostiene i clienti per quanto concerne gli obblighi derivanti dal diritto sulla protezione dei dati, come p.es. gli artt. 32 - 36 RGPD, rispettivamente le disposizioni corrispondenti dalla normativa svizzera sulla protezione dei dati. localsearch informa tempestivamente i clienti in caso di violazione della protezione dei dati rientrante nell'ambito di responsabilità di localsearch.

8.2.8 localsearch mette a disposizione del cliente tutte le informazioni che possono ragionevolmente servire affinché il cliente possa documentare adeguatamente l'osservanza di queste CGC da parte di localsearch. Qualora il diritto applicabile sulla protezione dei dati lo imponga e le informazioni fornite da localsearch da sole non bastino, localsearch autorizza il cliente, per quanto necessario ai sensi di legge, ad acconsentire all'esecuzione di un'ispezione da parte del cliente stesso o di un ispettore incaricato dal cliente, tenuto al segreto ed approvato da localsearch, a carico del cliente. Queste ispezioni non devono tuttavia turbare l'andamento regolare dell'attività di localsearch e dei sub-elaboratori di dati interessati. Esse devono aver luogo, previo accordo, durante gli usuali orari d'esercizio e non possono ostacolare la protezione dei segreti e dei dati personali di altri clienti di localsearch.

8.2.9 localsearch può delegare a terzi il trattamento dei dati personali (di seguito: «sub-elaboratori di dati»), in particolare ai fini dell'esercizio, dello sviluppo e della manutenzione dell'infrastruttura IT di localsearch, che è necessaria per la prestazione dei servizi. Il cliente, con la presente, autorizza una tale delegazione. Qualora siano stati impiegati dei sub-elaboratori di dati da parte di localsearch, un elenco aggiornato di questi ultimi è disponibile al sito www.localsearch.ch/subcontractors. localsearch è autorizzata a modificarlo; in tal caso ne informa debitamente il cliente. Se il cliente non si oppone ad una tale modifica entro 15 giorni dalla notifica (o, in casi urgenti, entro un termine più breve indicato da localsearch), essa si ritiene approvata da parte del cliente. Se il cliente si oppone tempestivamente ad una modifica che gli è stata notificata da localsearch, quest'ultima, a sua scelta, può rinunciare all'esecuzione della modifica contestata dal cliente, o decidere di terminare il contratto con effetto immediato.

8.2.10 localsearch è autorizzata ad addebitare al cliente le spese e gli esborsi derivanti dalla prestazione dei servizi di cui alle cifre 8.2.5, 8.2.7 e 8.2.8, qualora lo abbia anticipato al cliente.

8.3 Dati al termine del contratto

Su richiesta del cliente, ma al più tardi al termine del contratto, localsearch cancellerà i dati dei clienti, a meno che non sia tenuta per legge alla loro conservazione. Laddove una loro cancellazione esiga un dispendio eccessivo (p.es. per i back-up), localsearch può, in via alternativa, procedere al blocco dell'accesso ai dati dei clienti. Nel caso in cui localsearch conservi i dati dei clienti oltre il termine del contratto, essa è tenuta a conservarli in maniera riservata ai sensi della presente cifra 8.

9 Disposizioni finali

localsearch è autorizzata ad adeguare e modificare in qualsiasi momento le presenti CGC. Il cliente può visionare la versione aggiornata delle CGC sul sito di localsearch o richiederne una copia presso localsearch. Il cliente, approvando o rifiutando la richiesta di un utente, oppure inviando una proposta di appuntamento, conferma di aver preso atto della versione aggiornata delle CGC e di averle approvate. Qualora una o più disposizioni risultassero nulle o invalide, questo non inficia la validità delle disposizioni restanti.

Il rapporto contrattuale è retto dal diritto svizzero. Il foro è presso la sede di Swisscom Directories SA (Zurigo).