

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 intersettoriali. 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 disiscriversi 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 customercare@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 sub-licenziabile 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 customercare@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 metterne 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 disiscriversi in qualsiasi momento inviando un'e-mail all'indirizzo customercare@localsearch.ch.

8. 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).